الدورة التدريبية: تطوير مهارات الإقناع والتأثير المتقدمة - علم النفس السلوكي في البيع الاحترافي



28 ديسمبر 2026 - 01 يناير 2027
الدار البيضاء
4500 € (للشخص الواحد)
Ref: #SAL2663_431113

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة التدريبية المتخصصة لتطوير مهارات الإقناع والتأثير، وتهدف إلى تمكين المشاركين من فهم واستخدام المبادئ الأساسية لعلم النفس السلوكي في سياق البيع الاحترافي. في عالم الأعمال اليوم، لم يعد البيع مجرد عملية تبادل سلع وخدمات، بل أصبح يتطلب فهمًا عميقًا لدوافع العملاء وسلوكياتهم، وهو ما تؤكده أعمال روبرت سيالديني (Robert Cialdini) في كتابه "التأثير: سيكولوجية الإقناع" (Influence: The Psychology of Persuasion). تركز الدورة على الكشف عن الأبعاد الخفية للتأثير البشري وكيف يمكن تسخيرها لبناء علاقات قوية وتحقيق نتائج بيع مستدامة. سيتعلم المتدربون كيفية قراءة لغة الجسد، وفهم الأنماط السلوكية المختلفة، وتكييف استراتيجياتهم البيعية لتناسب الاحتياجات الفردية لكل عميل. من خلال هذه الدورة، يلتزم BIG BEN Training Center بتقديم رؤى عملية وأدوات قابلة للتطبيق مباشرة في بيئات العمل الحقيقية، مما يضمن تعزيز القدرة على التفاوض الفعال وبناء الثقة، وكل ذلك يساهم في إحداث تحول إيجابي في الأداء البيعي وتحقيق أهداف المبيعات.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو المبيعات والفرق التنفيذية.
- أخصائيو التسويق وتطوير الأعمال.
- رواد الأعمال وأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
- المحترفون في خدمة العملاء والعلاقات العامة.
- أي شخص يسعى لتعزيز قدراته في الإقناع والتأثير في بيئات العمل والحياة الشخصية.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- القطاع المالي والمصرفي والخدمات الاستشارية.
- قطاع التجزئة والتجارة الإلكترونية.
- القطاعات التقنية والاتصالات.
- القطاع العقاري والإنشاءات.
- الجهات الحكومية والمؤسسات شبه الحكومية.
- قطاع التعليم والتدريب والتطوير.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارات المبيعات وتطوير الأعمال.
- إدارات التسويق والاتصال.
- أقسام خدمة العملاء والدعم الفني.
- أقسام الموارد البشرية والتدريب.
- القيادات الإدارية العليا والوسطى.

أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- فهم عميق للمبادئ الأساسية لعلم النفس السلوكي في البيع.
- تطبيق استراتيجيات الإقناع المتقدمة في سيناريوهات المبيعات المختلفة.
- تحليل وتفسير لغة الجسد والإشارات غير اللفظية للعملاء.
- بناء علاقات قوية ومستدامة مع العملاء قائمة على الثقة.
- التعامل بفعالية مع اعتراضات العملاء وتحويلها إلى فرص.
- تطوير خطة عمل شخصية لتعزيز الأداء البيعي.
- زيادة معدلات التحويل وتحقيق أهداف المبيعات المحددة.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة التدريبية منهجية شاملة ومتكاملة تركز على التعلم التفاعلي والتطبيقي لضمان أقصى استفادة للمشاركين. تتضمن المنهجية مزيجًا من المحاضرات النظرية المبسطة التي تستعرض أحدث الأبحاث في علم النفس السلوكي وعلم الإقناع، مع التركيز بشكل كبير على ورش العمل العملية التي تتيح للمشاركين تطبيق المفاهيم المكتسبة في بيئة محاكاة واقعية. سيتم تحليل دراسات حالة متعددة من صناعات مختلفة لتوضيح كيفية تطبيق استراتيجيات الإقناع في سياقات متنوعة، مما يعزز الفهم العميق ويوفر رؤى قابلة للتطبيق. بالإضافة إلى ذلك، تشمل الدورة جلسات نقاش جماعية لتبادل الخبرات والتحديات، وتمارين لعب الأدوار لتحسين مهارات التفاوض والتعامل مع الاعتراضات. يتم توفير تغذية راجعة فردية وموجهة لكل مشارك لتعزيز نقاط القوة وتطوير الجوانب التي تحتاج إلى تحسين. تهدف هذه المنهجية إلى تمكين المتدربين من دمج علم النفس السلوكي بفعالية في عمليات البيع اليومية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء وتحقيق نتائج ملموسة في حياتهم المهنية.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أسس علم النفس السلوكي والإقناع في البيع

- المفاهيم الأساسية لعلم النفس السلوكي وتطبيقاتها في البيع.
- مبادئ الإقناع الستة لروبرت سيالديني وتأثيرها.
- فهم الدوافع النفسية للعملاء وعملية اتخاذ القرار.
- أهمية الثقة والمصداقية في بناء علاقات البيع.
- تأثير المشاعر والعواطف على قرارات الشراء.
- التعرف على الأنماط السلوكية المختلفة للعملاء.
- تطوير عقلية النمو في مجال المبيعات.

الوحدة الثانية: استراتيجيات التأثير المتقدمة في البيع

- تقنيات الإقناع غير المباشرة.
- فن الاستماع النشط وطرح الأسئلة الذكية.
- بناء الألفة والاتصال الفعال مع العميل.
- استخدام السرد القصصي في التأثير على العملاء.
- تكييف أساليب الإقناع مع أنواع العملاء المختلفة.
- إدارة الانطباعات الأولية وبناء صورة احترافية.
- الاستفادة من التأثير الاجتماعي في البيع.

الوحدة الثالثة: قراءة لغة الجسد وتحليل السلوك غير اللفظي

- مبادئ لغة الجسد وتأثيرها على عملية البيع.
- قراءة إشارات الثقة، الرفض، والاهتمام لدى العميل.
- تفسير التعبيرات الوجهية وحركات اليدين.
- استخدام لغة الجسد الإيجابية لتعزيز الإقناع.
- مطابقة ومجاراة لغة جسد العميل بذكاء.
- تجنب الأخطاء الشائعة في تفسير لغة الجسد.
- التعامل مع التناقضات بين الأقوال والإشارات غير اللفظية.

الوحدة الرابعة: فن التعامل مع الاعتراضات والتفاوض الفعال

- فهم الأسباب الجذرية للاعتراضات الشائعة.
- تقنيات الاستجابة الفعالة للاعتراضات.
- تحويل الاعتراضات إلى فرص لتعزيز القيمة.
- أساسيات التفاوض الفعال في البيع.
- استراتيجيات الوصول إلى اتفاقيات مربحة للطرفين.
- إدارة التوتر والضغط أثناء التفاوض.
- بناء علاقات طويلة الأمد بعد إتمام البيع.

الوحدة الخامسة: تطبيق علم النفس في بناء علاقات العملاء وتحقيق الولاء

- أهمية بناء العلاقات القائمة على الثقة والولاء.
- استراتيجيات المتابعة الفعالة بعد البيع.
- فهم احتياجات العملاء المتغيرة وتقديم حلول مخصصة.
- استخدام علم النفس لتعزيز ولاء العملاء.
- قياس رضا العملاء وتحسين التجربة.
- تحويل العملاء إلى دعاة للعلامة التجارية.
- التطوير المستمر لمهارات الإقناع والتأثير.

الأسئلة المتكررة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

كيف يمكن للمتخصص في المبيعات، في ظل التطورات السلوكية المستمرة للمستهلكين، أن يوازن بين تطبيق مبادئ الإقناع التقليدية وتكييف استراتيجياته مع الأنماط النفسية الحديثة لتحقيق أقصى درجات التأثير دون المساس بالأخلاقيات المهنية؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة التدريبية بتقديمها رؤى عميقة ومتقدمة في علم النفس السلوكي المطبق مباشرة على سياق البيع، مما يتجاوز مجرد تعليم تقنيات البيع التقليدية. تركز الدورة على فهم الدوافع البشرية الكامنة خلف قرارات الشراء، وكيف يمكن للمتخصصين في المبيعات استخدام هذه المعرفة لإنشاء تأثير إيجابي ومستدام. نحن لا نقدم فقط أدوات، بل نغوص في جوهر التفكير البشري، ونستعرض كيف يمكن للمبادئ النفسية مثل مبدأ الندرة، السلطة، الإثبات الاجتماعي، والالتزام أن تتحول إلى استراتيجيات بيع فعالة. يتميز المحتوى بالشمولية، حيث يجمع بين النظريات الأكاديمية الراسخة والأمثلة العملية من واقع السوق، مما يتيح للمشاركين تطبيق المفاهيم المكتسبة فورًا في عملهم. هذه الدورة لا تهدف فقط إلى زيادة المبيعات، بل إلى بناء علاقات ثقة طويلة الأمد مع العملاء، مما يضع المتدربين في مصاف القادة في مجالهم، ويمنحهم ميزة تنافسية حقيقية في سوق دائم التغير.