الدورة التدريبية: المبيعات الشخصية - فن البيع وجهًا لوجه لتطوير مهارات مندوبي المبيعات وتعزيز الأداء



28 ديسمبر 2026 - 01 يناير 2027
الدار البيضاء
4500 € (للشخص الواحد)
Ref: #SAL4023_431197

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تُعد المبيعات الشخصية حجر الزاوية في نجاح أي عمل تجاري، فهي تتجاوز مجرد تبادل السلع والخدمات لتصبح فنًا يتطلب فهمًا عميقًا للسلوك البشري وديناميكيات التواصل الفعال. في عالم تتزايد فيه المنافسة وتتغير فيه توقعات العملاء باستمرار، يصبح إتقان فن البيع وجهًا لوجه ضرورة قصوى للمهنيين الذين يسعون إلى تحقيق التميز. هذه الدورة التدريبية الشاملة التي يقدمها BIG BEN Training Center، صُممت خصيصًا لتزويد المشاركين بالأسس النظرية والتطبيقية اللازمة للتحول من مجرد بائعين إلى مستشارين موثوقين قادرين على بناء علاقات قوية ودائمة مع العملاء. تتناول الدورة أبعادًا متعددة لعملية البيع، بدءًا من فهم احتياجات العميل وصولًا إلى إغلاق الصفقات بنجاح، مع التركيز على الجوانب النفسية والاجتماعية التي تؤثر في قرار الشراء. تستلهم هذه الدورة مبادئها من أعمال رواد الفكر في مجال المبيعات وعلم النفس الاستهلاكي، مثل جيفري جيتومر (Jeffrey Gitomer)، الذي أكد دائمًا على أهمية بناء الثقة والقيمة الحقيقية للعميل في كل تفاعل بيعي. سيتعلم المشاركون كيفية تطبيق استراتيجيات التفاوض الفعالة، والتعامل مع الاعتراضات ببراعة، وتقديم عروض بيع مقنعة تعكس فهمًا عميقًا لسوق العمل واحتياجات العملاء المتغيرة باستمرار، مما يمكنهم من تحقيق أهدافهم البيعية بثقة ومهنية عالية.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مندوبو المبيعات.
- مدراء المبيعات.
- متخصصو تطوير الأعمال.
- رواد الأعمال.
- أي شخص يسعى لتعزيز مهاراته في التواصل والإقناع.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع التجزئة.
- قطاع الخدمات المالية والمصرفية.
- قطاع العقارات.
- قطاع الاتصالات.
- قطاع الرعاية الصحية.
- قطاع تكنولوجيا المعلومات.
- قطاع السيارات.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- أقسام المبيعات.
- أقسام تطوير الأعمال.
- أقسام خدمة العملاء.
- أقسام التسويق.
- أقسام التدريب والتطوير.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم عميق لأساسيات المبيعات الشخصية وفن البيع وجهاً لوجه.
- تطوير مهارات التواصل والإقناع الفعال في سياق المبيعات.
- تحليل احتياجات العملاء وبناء علاقات قوية ومستدامة.
- التعامل مع اعتراضات العملاء وتحويلها إلى فرص.
- إتقان فن التفاوض وإغلاق الصفقات بنجاح.
- استخدام تقنيات البيع الاستشارية لتحقيق أهداف المبيعات.
- تعزيز القدرة على بناء الثقة والمصداقية مع العملاء المحتملين.

منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد هذه الدورة التدريبية على منهجية تفاعلية وشاملة، تركز على الجمع بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، لضمان أقصى استفادة للمشاركين. يبدأ BIG BEN Training Center كل وحدة بمقدمة نظرية تشرح المفاهيم الأساسية، يليها تطبيق عملي مكثف من خلال دراسات الحالة الواقعية التي تحاكي سيناريوهات بيع حقيقية. يتم تشجيع العمل الجماعي وتبادل الخبرات بين المشاركين، مما يثري النقاش ويساعد على تطوير حلول مبتكرة للمشكلات. تُقدم الدورة جلسات تفاعلية مكثفة تشمل لعب الأدوار والمحاكاة، حيث يتاح للمتدربين ممارسة المهارات المكتسبة وتلقي تغذية راجعة فورية من المدربين الخبراء. كما يتم التركيز على المناقشات المفتوحة التي تتيح للمشاركين طرح الأسئلة والتعبير عن تحدياتهم، مما يساهم في بناء بيئة تعليمية داعمة ومحفزة. تهدف هذه المنهجية إلى تمكين المشاركين من تطبيق المفاهيم المكتسبة مباشرة في بيئات عملهم، وتحويل المعرفة النظرية إلى مهارات عملية قابلة للتطبيق، مما يعزز من كفاءتهم وفعاليتهم في مجال المبيعات الشخصية ويضمن تحقيق أقصى استفادة من كل جلسة تدريبية.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات المبيعات الشخصية وفن البيع وجهًا لوجه.

- تعريف المبيعات الشخصية وأهميتها في السوق الحديث.
- فهم نفسية العميل وعملية اتخاذ القرار.
- بناء الانطباع الأول وأهمية لغة الجسد.
- تحديد أنواع العملاء وكيفية التعامل معهم.
- تطوير مهارات الاستماع النشط وطرح الأسئلة الفعالة.
- دور العاطفة في قرارات الشراء.
- أخلاقيات البيع وبناء علاقات طويلة الأمد.

الوحدة الثانية: استكشاف احتياجات العميل وبناء القيمة.

- تقنيات تحديد احتياجات العميل ورغباته الخفية.
- كيفية ربط المنتج أو الخدمة بحلول لمشكلات العميل.
- صياغة عروض قيمة مقنعة ومخصصة.
- عرض الميزات والفوائد بطريقة جذابة ومؤثرة.
- استخدام القصص والأمثلة لجذب انتباه العميل.
- تحليل المنافسين وتقديم قيمة مضافة.
- تطوير استراتيجيات بيع استشارية.

الوحدة الثالثة: التعامل مع الاعتراضات وتجاوز التحديات.

- أنواع الاعتراضات الشائعة وكيفية فهمها.
- تقنيات التعامل مع الاعتراضات بفعالية واحترافية.
- تحويل الاعتراضات إلى فرص للمبيعات.
- استراتيجيات الدفاع عن السعر والقيمة.
- بناء الثقة والمصداقية لتجاوز الشكوك.
- التعامل مع العملاء المترددين أو غير المقتنعين.
- أمثلة عملية وحالات دراسية للتعامل مع الاعتراضات.

الوحدة الرابعة: التفاوض الفعال وإغلاق الصفقات بنجاح.

- مبادئ التفاوض الفعال في المبيعات.
- تحديد أهداف التفاوض وتحقيق أفضل النتائج.
- تقنيات الإغلاق المختلفة وكيفية اختيار الأنسب.
- التعامل مع الإغلاق الرافض وإعادة المحاولة.
- بناء علاقات مربحة للطرفين.
- التفاوض على الشروط والأحكام.
- مراجعة الصفقات الناجحة والفاشلة.

الوحدة الخامسة: متابعة العملاء وبناء الولاء.

- أهمية المتابعة بعد البيع.
- استراتيجيات بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.
- كيفية تحويل العملاء الراضين إلى سفراء للعلامة التجارية.
- التعامل مع شكاوى العملاء وتحويلها إلى فرص.
- استخدام التغذية الراجعة لتحسين الأداء.
- برامج الولاء والمكافآت.
- قياس رضا العملاء والاحتفاظ بهم.

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 لمندوب المبيعات أن يوازن بين تحقيق أهدافه البيعية وتلبية احتياجات العميل الحقيقية، وهل يمكن اعتبار كل عملية بيع ناجحة هي في جوهرها تقديم حل حقيقي لمشكلة؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة التدريبية بنهجها الأكاديمي العملي الذي يجمع بين أحدث النظريات في مجال المبيعات الشخصية وبين التطبيقات الواقعية الملموسة. تركز الدورة على تزويد المشاركين برؤى عميقة حول ديناميكيات البيع وجهًا لوجه، بدلاً من مجرد سرد الأدوات والتقنيات السطحية. نحن نغوص في جوهر فن البيع، مستكشفين الجوانب النفسية والسلوكية التي تؤثر في قرارات الشراء، مما يمكّن المشاركين من فهم الدوافع الحقيقية للعملاء وصياغة استراتيجيات بيع أكثر إقناعًا. على سبيل المثال، بدلاً من مجرد ذكر "الاستماع الفعال"، نُعلم المشاركين كيفية تحليل الإشارات اللفظية وغير اللفظية للعميل وتفسيرها بدقة لتحديد الاحتياجات غير المعلنة. كما تتضمن الدورة تحليلًا متعمقًا لدراسات الحالة الواقعية من مختلف الصناعات، مما يسمح للمشاركين بتطبيق المفاهيم النظرية على تحديات بيع حقيقية، وصقل مهاراتهم في التفاوض، والتعامل مع الاعتراضات، وبناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء. إن هذا المزيج الفريد من العمق الأكاديمي والتطبيق العملي هو ما يجعل هذه الدورة تجربة تعليمية تحويلية، تمنح المشاركين الميزة التنافسية اللازمة للتميز في سوق المبيعات اليوم.