# الدورة التدريبية الشاملة في المبيعات الاحترافية لخدمات الشركات وتطوير العلاقات الاستراتيجية



02 - 06 نوفمبر 2026

ميونخ

5100 € (للشخص الواحد)

Ref: #SAL5425_372005

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في عالم الأعمال شديد التنافسية اليوم، لم تعد المبيعات مجرد عملية إتمام صفقة، بل أصبحت فنًا وعلمًا يتطلب فهمًا عميقًا لاحتياجات العملاء وبناء علاقات قوية ومستدامة. تركز هذه الدورة التدريبية على تزويد المشاركين بالمعارف والمهارات اللازمة لتحقيق التميز في مجال المبيعات الاحترافية في قطاع الخدمات. تتجاوز الدورة المفاهيم التقليدية للمبيعات لتركز على استراتيجيات البيع الحديثة، إدارة علاقات العملاء الفعالة، وتطوير مهارات التفاوض المتقدمة. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة الشاملة التي تستند إلى أحدث النظريات الأكاديمية والممارسات العملية، مع التركيز على تطبيقاتها في سوق الخدمات التنافسي. سيتمكن المتدربون من استكشاف أساليب البيع الاستشارية، بناء الولاء للعملاء، وتحليل سلوكيات الشراء للخدمات. كما تتناول الدورة تحسين تجربة العملاء وكيفية زيادة إيرادات المبيعات من خلال نهج استباقي ومبتكر. تعتمد الدورة على رؤى الخبراء في مجال إدارة المبيعات، وتستلهم من أعمال شخصيات بارزة مثل Philip Kotler (فيليب كوتلر) الذي أسهم بشكل كبير في تطوير مفاهيم التسويق والمبيعات الاستراتيجية. هذه الدورة صممت خصيصًا لتلبية احتياجات المحترفين الطموحين الذين يسعون لتعزيز قدراتهم في المبيعات الرقمية للخدمات وتطوير الأعمال.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء المبيعات.
- مندوبي المبيعات.
- مقدمي الخدمات.
- أخصائيو تطوير الأعمال.
- مدراء حسابات العملاء.
- المسؤولين عن خدمة العملاء.
- رواد الأعمال في قطاع الخدمات.
- المشرفين على فرق المبيعات.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع الخدمات المالية والبنوك.
- قطاع التأمين.
- قطاع الاستشارات الإدارية.
- قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- قطاع الرعاية الصحية.
- قطاع التعليم والتدريب.
- قطاع الضيافة والسياحة.
- قطاع العقارات.
- الهيئات الحكومية والمنظمات غير الربحية.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة المبيعات.
- إدارة تطوير الأعمال.
- إدارة التسويق.
- إدارة علاقات العملاء.
- إدارة العمليات.
- إدارة خدمة العملاء.
- الإدارة العامة.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- تحديد الفرص الجديدة في المبيعات الاحترافية في قطاع الخدمات.
- بناء علاقات قوية ومستدامة مع العملاء لزيادة ولاء العملاء.
- تطبيق أساليب البيع الاستشاري بفعالية.
- فهم عميق لـ سلوكيات الشراء للخدمات وتأثيرها على استراتيجيات البيع.
- تطوير مهارات التفاوض المتقدمة وإبرام الصفقات بنجاح.
- استخدام أدوات وتقنيات المبيعات الرقمية للخدمات.
- تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم.
- وضع خطط مبيعات استراتيجية لتحقيق الأهداف التنظيمية.
- قياس وتحليل أداء المبيعات وتحديد مجالات التحسين.
- التعامل مع اعتراضات العملاء بفعالية واحترافية.

## منهجية الدورة التدريبية:

تتبنى هذه الدورة التدريبية منهجية تفاعلية وشاملة، تركز على الجمع بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي لضمان أقصى استفادة للمشاركين. يتم تصميم المحتوى ليتناسب مع احتياجات المتدربين في مجال المبيعات الاحترافية في قطاع الخدمات، مع التركيز على تطوير المهارات العملية. تشمل المنهجية مجموعة متنوعة من الأساليب التعليمية، مثل دراسات الحالة الواقعية التي تستعرض تحديات وفرص قطاع الخدمات التنافسي. سيتمكن المشاركون من تحليل سيناريوهات مختلفة وتطبيق المفاهيم النظرية لحل المشكلات العملية المتعلقة بـ إدارة علاقات العملاء الفعالة واستراتيجيات البيع الحديثة. بالإضافة إلى ذلك، تعتمد الدورة على العمل الجماعي من خلال ورش عمل تفاعلية وتمارين تطبيقية، مما يشجع على تبادل الخبرات والمعارف بين المتدربين. يتم توفير جلسات تفاعلية مكثفة تتيح للمشاركين طرح الأسئلة، والمناقشة، وتلقي تغذية راجعة فورية من المدربين الخبراء. كما يحرص BIG BEN Training Center على استخدام أحدث تقنيات المبيعات وأدوات تحليل الأداء لتعزيز فهم المشاركين لكيفية تحقيق زيادة إيرادات المبيعات وتحسين تجربة العملاء. تهدف هذه المنهجية إلى تمكين المتدربين من تطبيق ما تعلموه مباشرة في بيئات عملهم، مما يسهم في تطوير الأعمال وبناء الولاء للعملاء.

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: أساسيات المبيعات الاحترافية في قطاع الخدمات

- مقدمة شاملة عن مفهوم المبيعات في قطاع الخدمات.
- الفرق بين بيع المنتجات وبيع الخدمات.
- أهمية بناء العلاقات في المبيعات الخدمية.
- فهم دور المبيعات في تحقيق الأهداف التنظيمية.
- تحديد أنواع العملاء في قطاع الخدمات.
- تحليل احتياجات العملاء وتوقعاتهم.
- أخلاقيات المبيعات في بيئة الخدمات.

## الوحدة الثانية: استراتيجيات البيع الحديثة في الخدمات

- استراتيجيات البيع الاستشاري: من الاستماع إلى الحل.
- أساليب البيع الموجه بالحلول (Solution Selling).
- تقنيات البيع القيمي (Value Selling).
- تطوير عروض القيمة المضافة للخدمات.
- البيع المتبادل والبيع التصاعدي (Cross-selling and Up-selling).
- الاستفادة من تحليل البيانات في قرارات البيع.
- تخصيص العروض لتلبية احتياجات العملاء الفردية.

## الوحدة الثالثة: إدارة علاقات العملاء وتطوير الأعمال

- مقدمة لأنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM).
- أهمية بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.
- استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء وزيادة ولائهم.
- إدارة توقعات العملاء وتقديم خدمة استثنائية.
- حل شكاوى العملاء بفعالية واحترافية.
- بناء شبكات علاقات احترافية (Networking).
- استراتيجيات تطوير الأعمال في الأسواق الجديدة.

### الوحدة الرابعة: مهارات التفاوض المتقدمة والتعامل مع الاعتراضات

- مبادئ التفاوض الفعال في المبيعات الخدمية.
- تقنيات الإقناع والتأثير.
- التعامل مع اعتراضات العملاء الشائعة.
- استراتيجيات إغلاق الصفقات بنجاح.
- التفاوض على السعر والقيمة.
- بناء الثقة والمصداقية خلال عملية التفاوض.
- تحليل ديناميكيات التفاوض المختلفة.

### الوحدة الخامسة: المبيعات الرقمية وتحسين تجربة العملاء

- الاستفادة من المنصات الرقمية في المبيعات.
- التسويق بالمحتوى لدعم جهود المبيعات.
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في بناء العلاقات.
- تحسين تجربة العميل عبر القنوات الرقمية.
- أتمتة عمليات المبيعات.
- تحليل مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للمبيعات الرقمية.
- ابتكار حلول لتعزيز رضا العملاء رقمياً.

## 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 لفرق المبيعات في قطاع الخدمات التوفيق بين تحقيق أهداف الإيرادات الفورية وبناء علاقات عملاء طويلة الأمد تستند إلى الثقة والقيمة المتبادلة في بيئة أعمال متغيرة باستمرار؟

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة التدريبية بنهجها الشامل والعملي في تناول المبيعات الاحترافية في قطاع الخدمات، حيث لا تكتفي بتقديم المفاهيم النظرية، بل تركز على تزويد المتدربين بـ رؤى عملية وأمثلة واقعية مستقاة من تجارب الشركات الرائدة. ما يميز هذه الدورة هو التركيز على التحديات والفرص الفريدة التي يواجهها قطاع الخدمات التنافسي، مع تقديم حلول مبتكرة لـ تحسين تجربة العملاء وزيادة إيرادات المبيعات. تعتمد الدورة على منهجية تدريبية تفاعلية، تتضمن دراسات حالة معمقة، وورش عمل تطبيقية تتيح للمشاركين ممارسة ما تعلموه وتطبيقه مباشرة. نركز على استراتيجيات البيع الحديثة، مثل البيع الاستشاري والبيوع الموجهة بالحلول، وكيفية بناء ولاء العملاء من خلال فهم عميق لـ سلوكيات الشراء للخدمات. كما تتطرق الدورة إلى أحدث تقنيات المبيعات الرقمية للخدمات وكيفية الاستفادة منها في تطوير الأعمال. لا تقتصر الدورة على الأدوات التقنية، بل تركز على تطوير المهارات الشخصية مثل مهارات التفاوض المتقدمة والقدرة على التعامل مع اعتراضات العملاء بفعالية. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة بخبرة أكاديمية وعملية، مما يضمن حصول المتدربين على معرفة عميقة وقابلة للتطبيق لتحقيق التميز في مجال المبيعات الاحترافية.