الدورة التدريبية: المبيعات السلسة - بناء ولاء العملاء وتجربة خالية من الاحتكاك المتقدمة لتحقيق النمو المستدام



30 نوفمبر - 04 ديسمبر 2026
فيينا
5800 € (للشخص الواحد)
Ref: #SAL8559_370422

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تُقدم هذه الدورة التدريبية المتعمقة رؤى شاملة في فن وعلم المبيعات السلسة، وهي مقاربة حديثة تركز على إزالة العقبات وتحسين رحلة العميل لتعزيز الولاء وتحقيق نمو مستدام. في عالم الأعمال سريع التطور، لم يعد البيع مجرد عملية إتمام صفقة، بل أصبح يتطلب فهمًا عميقًا لسلوك المستهلك، وبناء علاقات قائمة على الثقة، وتوفير تجربة شراء لا تُنسى. تستكشف هذه الدورة المبادئ الأساسية للمبيعات الخالية من الاحتكاك، بدءًا من تحديد نقاط الألم لدى العميل وحتى تطبيق استراتيجيات تسليم قيمة لا مثيل لها. يستفيد المشاركون من أحدث الأبحاث والنماذج النظرية، بما في ذلك إسهامات الأكاديمي البارز الدكتور روبرت سيالديني (Dr. Robert Cialdini) في مجال الإقناع والتأثير، والذي تُعد أعماله حجر الزاوية في فهم ديناميكيات المبيعات الفعالة. يركز BIG BEN Training Center على تمكين المحترفين من خلال تزويدهم بالأدوات والتقنيات اللازمة لتحويل عمليات المبيعات التقليدية إلى تجارب سلسة ومُرضية للعملاء، مما يؤدي إلى زيادة معدلات التحويل، وتحسين الاحتفاظ بالعملاء، وتنمية الإيرادات. ستُغطي الدورة مواضيع مثل تحسين مسار المبيعات، وتطوير مهارات الاستماع النشط، وبناء الثقة، واستخدام التكنولوجيا لتبسيط العمليات.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء المبيعات.
- مندوبي المبيعات.
- محترفي خدمة العملاء.
- أخصائيين تطوير الأعمال.
- مدراء المنتجات.
- رواد الأعمال.
- المسؤولين التنفيذيين الذين يسعون لتحسين تجربة العملاء.
- المسوقين الرقميين.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- القطاع المصرفي والمالي.
- التجزئة والتجارة الإلكترونية.
- الخدمات اللوجستية وسلاسل الإمداد.
- التكنولوجيا والاتصالات.
- الرعاية الصحية والأدوية.
- الضيافة والسياحة.
- الاستشارات وخدمات الأعمال.
- التعليم والتدريب.
- العقارات والإنشاءات.
- الجهات الحكومية والقطاع العام.
- المؤسسات غير الربحية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة المبيعات.
- خدمة العملاء.
- تطوير الأعمال.
- التسويق.
- إدارة المنتجات.
- العمليات.
- الإدارة العليا.
- الموارد البشرية (لتطوير الكفاءات).

أهداف الدورة التدريبية:

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

- تصميم رحلات عملاء سلسة وخالية من الاحتكاك.
- بناء استراتيجيات مبيعات تعزز ولاء العملاء على المدى الطويل.
- تطبيق مبادئ الإقناع الفعّال في كافة مراحل عملية البيع.
- تحديد وتجاوز نقاط الضعف في مسار المبيعات.
- تحسين تجربة العميل الشاملة لزيادة الرضا والاحتفاظ.
- استخدام أدوات وتقنيات تيسير المبيعات.
- تطوير مهارات التواصل الفعّال والاستماع النشط مع العملاء.
- تحويل التحديات إلى فرص لتعزيز العلاقات مع العملاء.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة التدريبية منهجية تفاعلية وشاملة، تجمع بين الأسس النظرية المتينة والتطبيقات العملية الواقعية لضمان أقصى استفادة للمشاركين. تتضمن المنهجية مزيجًا من المحاضرات التفاعلية التي يقدمها خبراء في مجال المبيعات السلسة وبناء ولاء العملاء، معززةً بمناقشات جماعية حيوية لتشجيع تبادل الخبرات والمعارف بين المتدربين. يتم التركيز بشكل خاص على دراسات الحالة العملية، حيث يُحلل المشاركون سيناريوهات حقيقية من عالم الأعمال لتطبيق المفاهيم النظرية وتطوير حلول مبتكرة. كما تتضمن الدورة ورش عمل تطبيقية تتيح للمتدربين ممارسة المهارات المكتسبة في بيئة محاكاة، مما يعزز فهمهم للمبيعات السلسة وكيفية بناء تجربة خالية من الاحتكاك. تُشكل الأنشطة الجماعية جزءًا أساسيًا من الدورة، حيث يعمل المشاركون في فرق لحل مشكلات معقدة، مما ينمي لديهم مهارات التعاون والقيادة. تُقدم التغذية الراجعة الفردية والجماعية بشكل مستمر لضمان تطور الأداء والتركيز على مجالات التحسين. تُصمم التمارين والمهام لتكون ذات صلة مباشرة بالتحديات التي يواجهها المحترفون في بيئات العمل اليومية، مما يضمن أن تكون المهارات المكتسبة قابلة للتطبيق فورًا في بيئاتهم المهنية.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: فهم المبيعات السلسة وولاء العملاء.

- مقدمة إلى مفهوم المبيعات السلسة.
- أهمية بناء تجربة خالية من الاحتكاك للعملاء.
- الفرق بين المبيعات التقليدية والمبيعات السلسة.
- مفاهيم ولاء العملاء وأهميتها في النمو المستدام.
- تأثير التجربة الإيجابية على سلوك الشراء المتكرر.
- التحول الرقمي وتأثيره على توقعات العملاء.
- قياس رضا العملاء وولائهم.

الوحدة الثانية: تحليل رحلة العميل ونقاط الاحتكاك.

- تحديد مراحل رحلة العميل بالتفصيل.
- أدوات تحليل نقاط الاحتكاك في كل مرحلة.
- فهم تحديات العملاء ومصادر الإحباط.
- تصميم خرائط رحلة العميل.
- الاستماع إلى صوت العميل (VoC) وأهميته.
- تحليل البيانات لتحديد فرص التحسين.
- تطبيق نموذج AIDA في سياق المبيعات السلسة.

الوحدة الثالثة: استراتيجيات بناء الثقة والإقناع الفعّال.

- أهمية الثقة في عملية المبيعات السلسة.
- تقنيات بناء علاقات قوية ودائمة مع العملاء.
- مبادئ الإقناع الستة للدكتور روبرت سيالديني.
- فن الاستماع النشط وطرح الأسئلة الذكية.
- التعامل مع الاعتراضات بفعالية وبناءة.
- تقديم الحلول بدلاً من المنتجات.
- التواصل الشفاف والصادق.

الوحدة الرابعة: تيسير عملية البيع وتحسين التحويل.

- تحسين مسار المبيعات لتقليل الاحتكاك.
- استخدام التكنولوجيا لتبسيط العمليات.
- أتمتة المهام المتكررة في المبيعات.
- تحليل مقاييس التحويل وتحسينها.
- دور التسويق في دعم المبيعات السلسة.
- استراتيجيات المتابعة الفعالة.
- بناء عروض قيمة مقنعة.

الوحدة الخامسة: الحفاظ على ولاء العملاء والنمو المستدام.

- استراتيجيات ما بعد البيع لتعزيز الولاء.
- برامج ولاء العملاء الفعالة.
- التعامل مع شكاوى العملاء وتحويلها لفرص.
- أهمية خدمة العملاء الممتازة.
- بناء مجتمعات العملاء.
- البيع المتبادل والبيع الزائد بطريقة سلسة.
- قياس العائد على الاستثمار في ولاء العملاء.

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 للمنظمات دمج مبادئ المبيعات السلسة في ثقافتها التنظيمية الشاملة لضمان استدامتها كنهج متكامل وليس مجرد تكتيك بيعي؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة التدريبية بتصميمها الفريد الذي يتجاوز مجرد تعليم تقنيات البيع التقليدية، ليغوص في جوهر بناء علاقات مستدامة مع العملاء من خلال تجارب خالية من الاحتكاك. ما يميز هذه الدورة هو تركيزها على الجانب الأكاديمي والتطبيقي معًا، حيث نستلهم من أعمال رواد الفكر في مجالات علم النفس والإقناع، ونطبقها على سيناريوهات عملية. بدلاً من التركيز على أدوات محددة قد تصبح قديمة، نركز على تطوير رؤى استراتيجية وتمكين المشاركين من التفكير النقدي وتكييف استراتيجياتهم مع أي بيئة عمل. تُقدم الدورة منهجية متكاملة لتحليل رحلة العميل، وتحديد نقاط الضعف، وتصميم حلول مبتكرة تضمن تجربة سلسة من البداية إلى النهاية. يكتسب المتدربون فهمًا عميقًا لكيفية تحويل التحديات إلى فرص لتعزيز الولاء، وكيفية بناء ثقة لا تتزعزع مع العملاء. إنها ليست مجرد دورة في المبيعات، بل هي رحلة لتحويل طريقة تفكيرك حول تفاعل العملاء وكيفية خلق قيمة حقيقية تدوم طويلاً، مما ينعكس إيجابًا على أداء المبيعات ونمو الأعمال.