

## شهادة أخصائي المبيعات

### لمحة عامة

صممت هذه الدورة المعتمدة من قبل معهد أي اس ام ام للأشخاص الذين اختاروا مهنة المبيعات كمهنة احترافية لهم. كما تخدم هذه الدورة المحترفين الذين يعملون في مجال المبيعات ويرغبون في تجديد مهارات البيع لديهم من خلال تزويدهم بآخر التطورات في هذا المجال النابض والاساسي في نجاح المؤسسات. كما تساعد هذه الدورة الافراد الذين يعملون في قطاعات أخرى التعرف على عالم المبيعات وكيف يساهم هذا القطاع المهم في نمو الشركات التي يعملون بها. بالإضافة الى تعلم إدارة الذات وفن البحث عن العملاء المحتملين، والتخطيط للفرص المكتشفة وتخصيص الموارد لها لإنجاحها. وتساعد هذه الدورة المميّزة المشاركين من اكتساب مهارات إضافية في فن التفاوض، والتغلب على العقبات، وحل مشاكل العملاء، واقتال الصفقات المربحة.

### المنهجية

تعتمد هذه الدورة بشكل كبير على تقنيات التدريب التفاعلية وتشمل مختلف الأدوات التعليمية مثل دراسة الحالات المهنية التي تحاكي مواقف الحياة الحقيقية ليتمكن المشاركون من إيجاد الحلول وتمارين لعب الأدوار حيث يقدم المشاركون سيناريوهات ذات صلة ويقومون بالتفاوض وبناء العلاقات وحل المشكلات. تنمّي هذه التمارين الثقة والتفكير التحليلي ضمن إطار العمل الجماعي

### أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- تحديد وتبني سلوكيات ومهارات البيع المهنية من أجل تحسين أداء المبيعات
- تطوير الممارسات الحرجة والمحفزة ذاتياً لتحسين الفعالية والكفاءة الشخصية والمهنية
- تطبيق الخطوات المختلفة لعملية البيع وتحديد حاجة كل خطوة
- تحليل وتطبيق مبادئ المفاوضات الناجحة والتعامل مع الاعتراضات
- التعرف على أساسيات إدارة علاقات العملاء والنتائج المؤثرة

## الفئات المستهدفة

تم تصميم هذه الدورة من أجل الأفراد الذين يعملون في المبيعات وفريق خدمة الدعم فضلاً عن المرشحين المحتملين لوظائف قسم المبيعات الذين يسعون إلى تطوير مهاراتهم في البيع

## الكفاءات المستهدفة

الشراكة: مواءمة احتياجات العملاء وبناء العلاقات والتواصل الفعّال ووضع التوقعات والتفاوض  
الفتنة: دراسة حالات العمل المهنية وتقييم تجربة العميل وجمع المعلومات وفهم سياق الأعمال  
إيجاد الحلول: توضيح القيم وإضفاء الطابع الرسمي على الالتزام وحل القضايا وإدارة النجاح  
الفعالية: مواءمة عملية البيع وتنفيذ الخطط وحل المشكلات للاستفادة من الاوقات الشخصية

## التعامل مع بيئة البيع في ضوء معطيات جديدة

التطور في عملية البيع الشخصي

التسويق

الاستشارة

الاستراتيجية

الشراكة

الاجتماعية

كفاءات البيع الجديدة

سلوكيات وصفات ومهارات البائعين الناجحين

تقييم اداء البيع والمؤشرات المرتبطة الرئيسية

الأسباب الجذرية العشر وراء مشاكل المبيعات

ملف "ديسك" للتنمية الذاتية – أنماط الشخصية

## التحضير والتنظيم الذاتي لعملية البيع

الإدارة الشخصية  
الاحترافية في إدارة الذات  
التخطيط الذاتي  
التحفيز الذاتي  
الصورة الذاتية  
إدارة الوقت لمندوبي البيع  
فهم واستيعاب سيكولوجية البيع  
تطوير استراتيجيات لإنجاح عملية البيع

## عملية البيع

التنقيب والبحث عن فرص البيع وتقييمها  
التحضير للقاء العميل  
الاجتماع بالعميل  
العرض التقديمي - شرح المميزات ومطابقتها مع متطلبات العميل  
معالجة الاهتمامات والاعتراضات  
إتمام وإغلاق فرص البيع / الصفقات بنجاح  
المتابعة وتطوير الصلة مع العميل وإدارة العلاقات  
بيع المنتجات بالمقارنة مع بيع الخدمات  
لمحة سريعة عن النماذج المستخدمة عالم في المبيعات

## مهارات التفاوض

المبادئ الأساسية للمفاوضات الناجحة  
التواصل  
التخطيط  
تبادل التنازلات  
العناصر الستة للمفاوضات الفعّالة

أساليب طرح الأسئلة والتحقق من احتياجات العميل  
"مبدأ" أفضل البدائل للتسويات التفاوضية  
تحديد نطاقات البيع وحدود التسعير والخصومات

### إدارة علاقات العملاء

أساسيات بناء العلاقات مع العملاء  
القواعد الخمس لعلاقات ناجحة مع العملاء  
أهمية الطباع والسلوكيات في بناء العلاقات الصحيحة والمجدية  
فن التواصل في عالم البيع  
التأثير على مخرجات عملية البيع