

# أفضل الممارسات في التسويق وخدمة العملاء والمبيعات

22 – 26 أغسطس 2027

تونس (تونس)

UK Traininig

# PARTNER



## أفضل الممارسات في التسويق وخدمة العملاء والمبيعات

المرجع: 321789\_145090 التاريخ: 22 – 26 أغسطس 2027 المكان: تونس (تونس) الرسوم: GBP 4200

### مقدمة

تهدف هذه الدورة إلى استكشاف العناصر الرئيسية للتسويق، والمبيعات، وخدمة العملاء، مع التركيز على أدوارها في تحقيق النجاح وزيادة الولاء العملاء. ستتناول الدورة مبادئ إدارة التسويق، و تحليل التسويق، وتكامل تقنيات التسويق الرقمي. سيتم استكشاف عمليات المبيعات والخدمة، وتعلم كيفية تصميم خطط التسويق الفعالة، وتحليل الاستراتيجيات التي تعمل على تحسين أداء خدمة العملاء والمبيعات. كما تركز الدورة على دورة حياة التسويق وأهمية رضا العملاء و الولاء.

### أهداف الدورة

بإتمام هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تعريف خدمة العملاء وتقسيمها إلى أبعادها الأساسية لفهم أهميتها في التسويق والمبيعات.
- فهم كيفية تحقيق رضا العملاء، و الاحتفاظ بالعملاء، و الولاء، وتطوير طرق قياسها وتحسينها.
- دمج المقاييس الربحية في استراتيجيات ولاء العملاء.
- تحديد السلوكيات المهنية والمهارات اللازمة لتحقيق أداء مبيعات مثالي.
- تطوير العادات الشخصية التي تعزز فعالية البيع.
- بناء إطار تسويقي شامل وتطوير خطط تسويقية تتماشى مع أهداف المنظمة.
- إجراء تدقيقات تسويقية وتحليل البيئة الداخلية والخارجية للأعمال.
- تعلم كيفية تنفيذ استراتيجيات تسويقية متكاملة عبر منصات متعددة لتحقيق ميزة تنافسية.
- تطبيق استراتيجيات التسويق المتقدمة لحل مشكلات حقيقية في الشركات وتعزيز نتائج المبيعات وخدمة العملاء.

UK Traininig

**PARTNER**



## محاوِر الدورة

### اليوم 1: التميز في خدمة العملاء

- مقدمة عن خدمة العملاء: المفاهيم الرئيسية وأبعاد خدمة العملاء.
- تحقيق رضا العملاء: كيفية قياس وتعزيز الرضا من خلال تدابير الجودة.
- الرضا، الاحتفاظ، والولاء للعملاء: تقنيات بناء علاقات دائمة مع العملاء.
- إسعاد العملاء: كيفية الانتقال من الرضا إلى إسعاد العملاء وزيادة الولاء.

### اليوم 2: القياسات الرئيسية للولاء

- مؤشر رضا العملاء CSI ومعدل الاحتفاظ بالعملاء CRR: كيف تقود هذه المقاييس إلى الربحية.
- العمر الافتراضي للعملاء ومؤشر الولاء: حساب قيمة العميل على المدى الطويل وتأثيره على استراتيجيات التسويق.
- تكلفة الولاء: تقييم الآثار المالية للاحتفاظ بالعملاء.
- التكلفة بناءً على الأنشطة ABC: تنفيذ ABC لتقييم تكاليف اكتساب العملاء والاحتفاظ بهم.
- استطلاعات رضا العملاء: تصميم استطلاعات فعالة لجمع بيانات قابلة للتنفيذ لتحسين الخدمة.

### اليوم 3: البيئة التجارية المتغيرة

- تطور البيع الشخصي: كيف تطور البيع الشخصي من شخصي إلى استشاري واستراتيجي وشرافي.
- المهارات الجديدة للمبيعات: الصفات الرئيسية للبائع الناجح في بيئة العمل التنافسية الحالية.
- تقييم أداء المبيعات: المؤشرات الرئيسية لتقييم الأداء وتحقيق النمو.
- إدارة الوقت للبائعين: تطوير مهارات شخصية وإدارة الوقت لزيادة الإنتاجية.

### اليوم 4: عملية المبيعات

- عملية المبيعات: من التقيب عن العملاء وتحديد المؤهلات إلى إغلاق الصفقات والمتابعة.
- بيع المنتجات مقابل بيع الخدمات: فهم الفروق في بيع المنتجات الملموسة مقابل بيع الخدمات.
- استخدام مفاهيم التسويق: كيفية تطبيق مبادئ إدارة التسويق في عملية المبيعات.
- تدقيق وتخطيط التسويق: تنفيذ خطة تسويقية شاملة بناءً على تحليل البيانات.

UK Traininig

**PARTNER**



## اليوم 5: التسويق والاتصالات والحملات

- عناصر الاتصال في التسويق: تقنيات الاتصال الفعالة التي تعزز علاقات العملاء.
- إنشاء حملة ترويجية: الخطوات الأساسية لتصميم وتنفيذ الحملات التسويقية.
- دورة حياة المنتج PLC: فهم كيف تتطور استراتيجيات التسويق عبر دورة حياة المنتج.
- استراتيجيات الدفع والسحب: استخدام التكتيكات الترويجية الصحيحة بناءً على دورة حياة المنتج.
- بحث التسويق: كيفية إجراء بحوث تسويقية وتنفيذ النتائج لتحسين الحملات.

## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- اتقن استراتيجيات التسويق المتقدمة واستخدام تحليل التسويق لتحسين رضا العملاء واحتفاظهم وولائهم.
- تعلم كيفية إنشاء خطة تسويقية شاملة تدمج استراتيجيات المبيعات والخدمة لتحقيق أقصى فعالية.
- اكتساب الخبرة في التسويق الرقمي واستخدام أحدث تقنيات التسويق لزيادة المبيعات وتحسين تجارب العملاء.
- بناء عادات شخصية و مهارات مبيعات تعزز فعاليتك ك تنفيذي مبيعات أو ممثل خدمة العملاء.
- تطوير إطار تسويقي يسمح لك بتنفيذ خطط تسويقية استراتيجية تتماشى مع أهداف المنظمة.

## الخاتمة

تعد هذه الدورة المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة للنجاح في بيئة العمل المتغيرة للتسويق والمبيعات وخدمة العملاء. من خلال التركيز على إدارة التسويق، و رضا العملاء، و استراتيجيات الولاء، و تقنيات المبيعات، سيكون المشاركون مستعدين للتعامل مع تحديات بيئة الأعمال الحالية. سواء كنت مدير تسويق، أو تنفيذي مبيعات، أو محترف خدمة عملاء، ستوفر هذه الدورة الأدوات والرؤى اللازمة لتحقيق النجاح، وتعزيز علاقات العملاء، وتحقيق ميزة تنافسية.

إذا كنت تتطلع لتطوير حياتك المهنية أو تحسين نتائج التسويق في مؤسستك، فإن هذه الدورة تقدم فرصة لا تقدر بثمن لاكتساب خبرة عملية في التسويق المتكامل و إدارة المبيعات.

UK Traininig

**PARTNER**

