BLACKBIRD FOR TRAINING

# أفضل الممارسات في التسويق وخدمة العملاء والمبيعات

31 أكتوبر – 11 نوفمبر 2027

واشنطن (امريكا)



# أفضل الممارسات في التسويق وخدمة العملاء والمبيعات

**المرجع:** 157956_3087 **التاريخ:** 31 أكتوبر – 11 نوفمبر 2027 **المكان:** واشنطن (امريكا) **الرسوم:** GBP 10600

## مقدمة

تُعد هذه الدورة المثالية للأفراد الذين يسعون لتحسين مهاراتهم في التسويق والمبيعات وخدمة العملاء. تهدف الدورة إلى تقديم فحص شامل للمكونات الأساسية للسوق، دور التسويق، المبيعات، وخدمة العملاء في تحقيق النجاح التنظيمي، بالإضافة إلى تحليل سلوك المستهلك. ستتطرق الدورة إلى أفضل ممارسات التسويق وتقديم استراتيجيات وتقنيات متطورة في مجال المبيعات وخدمة العملاء لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف التنظيمية. سيتم التركيز على تصميم وتنفيذ خطط التسويق الفعّالة وفقًا لأحدث استراتيجيات التسويق والمبيعات في بيئة الأعمال الحديثة.

## أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تعريف خدمة العملاء وشرح أبعادها الأساسية في إدارة العلاقة مع العملاء.
- قياس رضا العملاء وولائهم بطرق منهجية وفعّالة، وتقديم استراتيجيات لتحسينهما.
- تطوير استراتيجيات فعّالة للمبيعات مع التركيز على سلوكيات وتقنيات المبيعات المهنية لزيادة الأداء.
- دمج أفضل ممارسات التسويق في إنشاء استراتيجيات تسويقية شاملة تدعم أهداف المنظمة.
- تطبيق استراتيجيات التسويق المتقدمة وتحليل الأسواق لتحقيق ميزات تنافسية مستدامة.
- بناء وتقييم خطط التسويق والمبيعات وخدمة العملاء وفقًا لأحدث الأدوات والنماذج المعتمدة.



## محاور الدورة

### اليوم الأول: خدمة العملاء

- مقدمة في خدمة العملاء: التعريف بخدمة العملاء وأبعادها الأساسية.
- استراتيجيات تلبية احتياجات العملاء.
- قياس رضا العملاء من خلال معايير الجودة.
- كيف تتحقق التفوق في خدمة العملاء وتحقيق التميز.

### اليوم الثاني: الرضا والولاء

- مفهوم الرضا والولاء والاحتفاظ بالعملاء.
- مستويات الولاء والفرق بين الولاء والرضا.
- استراتيجيات لتحقيق السعادة والولاء الدائم للعملاء.

### اليوم الثالث: مؤشرات الولاء الرئيسية

- استخدام مؤشر رضا العملاء CSI ومعدل احتفاظ العملاء CRR.
- تأثير الولاء على الربحية.
- تطبيق التحليل القائم على التكلفة لتحسين ربحية العملاء.
- مؤشر ولاء العملاء وكيفية الاستفادة منه.

### اليوم الرابع: استطلاعات رضا العملاء

- إعداد استطلاعات العملاء وكتابة الأسئلة بطريقة علمية.
- تقنيات أخذ العينات وطرق جمع البيانات لتحليل رضا العملاء.
- استخدام أنواع مختلفة من استطلاعات الرضا مثل الاستطلاعات المعتمدة على المعاملات.

### اليوم الخامس: بيئة العمل المتغيرة

- تطور المبيعات الشخصية من تقنيات قديمة إلى المبيعات الاستشارية، الشراكة والمبيعات الاجتماعية.
- المهارات والتقنيات اللازمة للبائع الناجح.
- التعرف على العلاقة بين المبيعات وخدمة العملاء وطرق دمجها لتحقيق نتائج أفضل.



## اليوم السادس: عملية المبيعات

- تقنيات المبيعات الأساسية مثل التأهيل والمقاربة.
- التعامل مع اعتراضات العملاء وإتمام عملية الإغلاق.
- تعلم تقنيات المبيعات المختلفة مثل بيع المنتج مقابل بيع الخدمة.

## اليوم السابع: التسويق والإعلان

- استراتيجيات التسويق الشاملة والترويج باستخدام نموذج 4Ps.
- إعداد حملة ترويجية فعالة وفقًا لأهداف الإعلان.
- تحليل وتقييم حملات الترويج وكيفية قياس نجاحها.

## اليوم الثامن: تحليل السوق والتخطيط التسويقي

- استخدام أدوات التحليل مثل تحليل PESTLE، SWOT و الخمسة قوى من بورتر.
- تقنيات التجزئة السوقية والاستهداف للوصول إلى الجمهور المثالي.
- التخطيط التسويقي الفعال لتحديد الاستراتيجيات التسويقية المستقبلية.

## اليوم التاسع: دورة حياة المنتج PLC

- استراتيجيات تسويقية لمراحل دورة حياة المنتج.
- الترويج والتحليل الاستراتيجي لكل مرحلة من مراحل دورة حياة المنتج.

## اليوم العاشر: بحوث التسويق

- فهم عملية بحوث التسويق وكيفية جمع البيانات الأولية والثانوية.
- طرق تصميم الاستبيانات واستطلاعات الرأي للحصول على رؤى قيمة حول سلوك المستهلك.

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

لماذا يجب أن تحضر هذه الدورة؟



- تعلم أفضل تقنيات المبيعات وأساليب التسويق الحديثة التي ستمكنك من تحسين خدمة العملاء وزيادة الإيرادات.
- تعرّف على أفضل ممارسات التسويق المستخدمة في الشركات الناجحة، وتطبيقها لتحقيق نتائج ملموسة.
- اكتساب مهارات متقدمة في إدارة خدمة العملاء التي تساهم في زيادة ولاء العملاء وتعزيز العلاقات طويلة المدى.
- تعلم كيفية تحقيق التفوق في المبيعات باستخدام استراتيجيات قوية في التسويق والمبيعات.

ستحصل على المعرفة اللازمة لتطبيق استراتيجيات التسويق المتقدمة في بيئة العمل، مما يساهم في تحسين الأداء التنظيمي والتميز في السوق.

## الخاتمة

بإتمام هذه الدورة التدريبية المتخصصة في التسويق والمبيعات وخدمة العملاء، ستكون مستعدًا تمامًا لتطبيق أفضل ممارسات التسويق و تقنيات المبيعات الفعّالة. من خلال التدريب العملي والتحليل الاستراتيجي، ستتمكن من تحقيق نتائج متميزة في خدمة العملاء وزيادة ولائهم، وتطبيق استراتيجيات المبيعات الحديثة لدفع الأداء التنظيمي إلى مستويات جديدة.

**سجّل اليوم واكتسب المهارات اللازمة لتكون خبيرًا في التسويق والمبيعات وتحقيق النجاح في عالم الأعمال التنافسي.**

