

أفضل الممارسات في التسويق وخدمة العملاء والمبيعات

UK Traininig

PARTNER



أفضل الممارسات في التسويق وخدمة العملاء والمبيعات

المقدمة

فحص تركيبة السوق ودور التسويق والمبيعات وخدمة العملاء في التسليم وسلوك المستهلك ذي الصلة. تشمل الموضوعات المبادئ الأساسية والمفاهيم الأساسية المتعلقة بتصميم وتنفيذ جهود التسويق في منظمات الخدمة والمنتجات. الهدف هو تطوير وتقييم خطط التسويق والمبيعات وخدمة العملاء. تتناول المناقشة عملية التسويق وتطوير وتحليل خطط التسويق الإستراتيجية.

أهداف الدورة لأفضل الممارسات في التسويق وخدمة العملاء والمبيعات

- حدد خدمة العملاء وقسمها إلى أبعادها الأساسية
- اشرح رضا العملاء والاحتفاظ بهم وولائهم وقياسهم بطريقة هادفة ومنهجية
- دافع عن استخدام بُعد الربحية لني استراتيجية ولاء للعملاء
- تحديد سلوكيات البيع المهنية الصحيحة والمهارات اللازمة لتحقيق أقصى قدر من أداء المبيعات
- تطوير العادات الشخصية الصحيحة لتحسين فعالية البيع
- تحديد الإطار التسويقي لمنظومة الأعمال
- إجراء عمليات تحقيق وتحليل للتسويق لفحص البيانات الصغيرة والكليّة بشكل أفضل
- اجمع بين أفضل الممارسات والنماذج لتنفيذ نظام فعال للإدارة التسويق والمبيعات
- تطوير الاستراتيجيات والمبادرات والبرامج لبناء واستدامة ميزة تنافسية في السوق
- تطبيق التخطيط وتنفيذ استراتيجيات التسويق المتقدمة لتعزيز النتائج التنظيمية

محاور دورة أفضل الممارسات في التسويق وخدمة العملاء ومخططات دورة المبيعات

اليوم الأول

خدمة الزبائن

- مقدمة في خدمة العملاء
- تعريف خدمة العملاء
- أبعاد الخدمة
- تلبية احتياجات العملاء

تحقيق رضا العملاء من خلال معايير الجودة

- التميز في خدمة العملاء
- رضا العملاء وولائهم
- رضا العملاء والاحتفاظ بهم وولائهم وسعادتهم
- مستويات الولاء
- رضا العملاء وولائهم
- سعادة العميل

اليوم الثاني

قياسات الولاء الرئيسية

UK Training
PARTNER

- مؤشر رضا العملاء CSI ومعدل الاحتفاظ بالعملاء CRR
- تأثير الربح من CRR
- متوسط العمر المتوقع للعميل
- مؤشر ولاء العملاء

الولاء والربح

- تكلفة الولاء
- عجز مبادئ المحاسبة المقبولة عمومًا GAAP
- التكلفة على أساس النشاط ABC

استطلاعات رضا العملاء

- المسوحات والاستبيانات
- الهدف من المسح
- السكان المعنيين
- كتابة الأسئلة
- طرق أخذ العينات
- الإدارة والتحليل

اليوم الثالث

بيئة الأعمال المتغيرة

- تطور البيع الشخصي
- تسويق
- استشاري
- استراتيجية
- الشراكة
- اجتماعي

كفاءات المبيعات الجديدة

- سلوكيات وخصائص ومهارات مندوب مبيعات ناجح
- تقييم النداء وفق مؤشرات مبيعات محددة
- الانسبب الجذرية العشرة لمشاكل المبيعات
- ملف البيع الشخصي

الإعداد والتنظيم الذاتي

- إدارة شخصية
- إتقان الذات
- التخطيط الشخصي
- حديث النفس
- الصورة الشخصية
- إدارة الوقت لمندوب المبيعات
- فهم سيكولوجية البيع
- تطوير استراتيجيات نجاح المبيعات

اليوم الرابع

UK Traininig
PARTNER

عملية البيع

- التثقيب والتأهيل
 - نهج ما قبل
 - يقترب
- العرض والتظاهر
- التغلب على الاعتراضات
 - إغلاق
- المتابعة والصيانة
- بيع المنتج مقابل بيع الخدمة
- لمحة عن نماذج البيع المختلفة

مفاهيم التسويق

- تعريف إدارة التسويق
- تطور مفهوم التسويق
- الفروق بين التسويق والبيع
 - نطاق إدارة التسويق
- تهيئة المشهد: المزيج التسويقي
- استخدام نموذج المزيج التسويقي 4Ps
- تدقيق التسويق والتخطيط

فهم البيئة التسويقية

- تقنيات تحليل التسويق المختلفة
 - تحليل "PESTLE"
 - تحليل SWOT
- نموذج القوى الخمس م. بورتر
 - تحليل العملاء
 - تحليل تنافسي
 - تدقيق التسويق
 - التخطيط والتسويق

اليوم الخامس

الاتصالات التسويقية والحملات

- عناصر عملية الاتصال
- خطوات إنشاء حملة ترويجية
 - أهداف وهما الترقية
 - مفهوم "عايدة"
- تحديد الميزانية الإعلانية
- أنواع الوسائط المختلفة
 - جدولة الوسائط
- تقييم الحملات الترويجية

دورة حياة المنتج PLC: نهج استراتيجي

- مفهوم PLC
- استراتيجيات التسويق لـ PLC

UK Training
PARTNER

- الهزيج الترويجي وأهداف التسويق
- عناصر هزيج تعزيز الخصائص
- استراتيجيات الهزيج الترويجي عبر PLC
- استراتيجيات الدفع والسحب

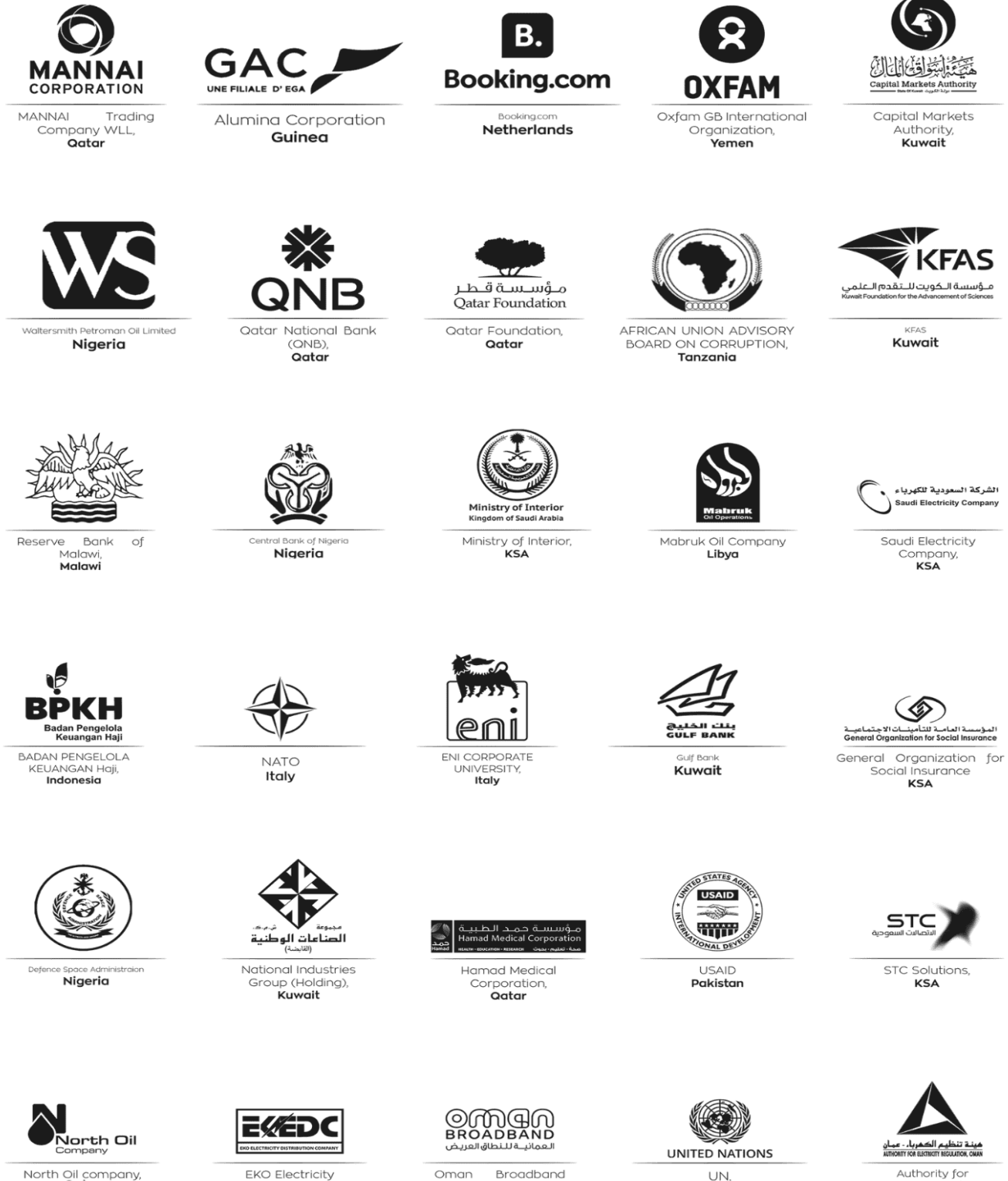
بحوث التسويق

- تحديد أبحاث التسويق
- عملية البحث التسويقي
- البيانات الثانوية والنولية
- تصوير الاستبيان
- نماذج البحث المسحي

UK Training
PARTNER



Blackbird Training Clients



UK Training
PARTNER

البرامج التدريبية

البرامج التقنية/البرامج الإدارية

إدارة المشافي
القطاع العام
ورشات عمل خاصة
النفط والغاز
مهندسة الاتصالات
تكنولوجيا المعلومات
الصحة والسلامة
القانون وإدارة العقود
الجهازك و السلامة
الطيران والملاحة الجوية
الإدارة العليا

المهارات الاحترافية
الهالية والمحاسبة والميزانية
الإعلام والعلاقات العامة
إدارة المشاريع
الموارد البشرية
تحقيق الحسابات وضمان الجودة
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء
السكرتارية وإدارة المكاتب
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية
الإدارة والقيادة
صقل المهارات والإدارة المرنّة



International House 185 Tower Bridge
Road London SE1 2UF United Kingdom



+44 7401 1773 35
+44 7480 775526



training@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training
PARTNER

