

اسم البرنامج التدريبي

دورة مهارات البيع والتحصيل وخدمة العملاء



عدد الأيام	مدة الدورة	 المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني Technical and Vocational Training Corporation	رقم اعتماد الدورة
6 أيام	30 ساعة		727542412



وصف البرنامج التدريبي:

تنمية وتطوير مهارات البيع لدى موظفي خدمة العملاء والمبيعات عن طريق التدريب على سياسات البيع والتحصيل وأساليب البيع الناجح في ظل تقديم خدمة عملاء متميزة لدى العاملين في قطاع المبيعات بما يساهم في تطوير مهاراتهم وزيادة مبيعات وإيرادات الشركة.

محاوّر الدورة

1. المحاور الأساسية للسوق
2. ما هو البيع
3. تقديم العرض البيعي
4. كيف يمكن مواجهة اعتراضات العملاء؟
5. أسرار إغلاق البيع (إقفال البيع)
6. أصول التحصيل الفعّال وتفسير تقارير التحصيل
7. التخطيط للتحصيل
8. أسس وأساليب التحصيل الفعال
9. فنون وطرق التحصيل
10. مهارات التحصيل
11. مفهوم العناية بالعملاء
12. أنواع شخصيات العملاء ومهارات التعامل معهم

13. كيف تحدد احتياجات العميل وما أهمية تلبيتها
14. مهارات الاتصال الفعال
15. سمات خدمة العملاء المتميزة
16. كيفية التعامل مع شكاوى العملاء واقتراحاتهم

محتويات الدورة

(1) المحاور الأساسية للسوق

(2) ما هو البيع

- صفات البائع الماهر
- الصفات الشخصية والمهنية للبائع
- الشعور الإيجابية وأهميتها
- مراحل العملية البيعية
- كيف يتم البحث عن العملاء
- التخطيط والتحضير لمقابلة العميل المرتقب
- أساليب تحقيق الأهداف البيعية

(3) تقديم العرض البيعي

- متطلبات العرض البيعي الفعال
- مهارات إجراء مقابلة بيعية ناجحة
- مهارات البيع العارض وطرق تفعيله

(4) كيف يمكن مواجهة اعتراضات العملاء؟

- مفهوم الاعتراض وأهميته وأنواعه
- مواجهة اعتراضات العميل والتغلب عليها

(5) أسرار إغلاق البيع (إقفال البيع)

- مفهوم الإقفال البيعي (Closing Sales)
- مهارات إقفال العملية البيعية
- أسباب فشل إتمام العملية البيعية

(6) أصول التحصيل الفعّال وتفسير تقارير التحصيل

- تحليل طلبات الائتمان
- تحليل الديون المتعثرة
- حساب فترة التحصيل
- تقدير الديون المعدومة
- تقدير الديون المحالة لمكاتب التحصيل

(7) التخطيط للتحصيل

- أسس التخطيط لعمليات البيع الآجل
- أسس التخطيط لعملية التحصيل وآلياته الفعالة
- خطط التحصيل الفعال

(8) أسس وأساليب التحصيل الفعال

- نظام التحصيل الآلي
- مغريات عمليات السداد
- سيناريوهات التسوية

(9) فنون وطرق التحصيل

- الطلب المستمر
- كشوف الحساب الدورية
- معرفة الشخص المناسب عن المدفوعات
- المحامون التحضيريون
- الدعوى القضائية
- التحصيل عن طريق الجهات الرسمية
- كيفية المطالبة وإجراءات تنفيذ الأحكام

(10) مهارات التحصيل

- مهارات التفاوض على السداد
- مهارات التحصيل بواسطة الرسائل
- مهارات التحصيل بواسطة الهاتف
- مهارات التحصيل بواسطة مقابلة العملاء
- مهارات التعامل مع الأعذار الأكثر شيوعاً وتكراراً

- مهارات وطرق البحث عن عميل متخفي أو متهرب

(11) مفهوم العناية بالعملاء

- من هو العميل
- أهمية العناية بالعميل لنجاح المنشأة
- نتائج البحوث والدراسات والتجارب في مجال خدمة العملاء

(12) أنواع شخصيات العملاء ومهارات التعامل معهم

- الأنماط المختلفة لشخصيات العملاء وسمات كل نمط
- مهارات التعامل مع انماط شخصيات العملاء

(13) كيف تحدد احتياجات العميل وما أهمية تلبيتها

- مفهوم الاحتياجات
- أهمية تلبية احتياجات العملاء
- أسلوب وطرق طرح الأسئلة
- تحويل احتياجات العميل إلى رغبة في التعامل
- الفرق بين خصائص المنتج ومنافع المنتج

(14) مهارات الاتصال الفعال

- شروط الاتصال الفعال مع العملاء
- كيف تسوق نفسك
- لغة الجسد ودورها في الإقناع والتأثير

(15) سمات خدمة العملاء المتميزة

- ما هي الخدمة المتميزة
- دور المنشأة في تقديم الخدمة المتميزة
- موظف خدمة العملاء الناجح ومعايير تقديم الخدمة المتميزة

(16) كيفية التعامل مع شكاوى العملاء واقتراحاتهم

- أهمية ادارة شكاوي العملاء
- المصادر الأساسية لشكاوي العملاء
- أثر الشكاوى على رضا العملاء

- خطوات معالجة شكاوى العملاء
- دور المنشأة في التعامل مع شكاوى العملاء
- دور موظف خدمة العملاء في التعامل مع شكاوى العملاء



*التسجيل أيضا متاح إذا تواصلت معنا مباشرة عبر الواتساب 0559023004

ملاحظات هامة :

1- للدفع البنكي: الحساب البنكي (الراجحي): 202608011666696

2- للدفع البنكي: الحساب البنكي (الأهلي): 36784743000108

3- لتأكيد حجز المعقد التعليمي، نرجوا منك بعد إكمال الدفع ارسل صورة إيصال الدفع إلي الواتساب 0559023004

انتهى،،