



دورة البيع الاستشاري المرتكز على العميل



AGILE LEADERS
Training Center



دورة البيع الاستشاري المرتكز على العميل

نظرة عامة

دورة البيع الاستشاري المرتكز على العميل لمدة 5 أيام، وهي دورة متوسطة لمديري المبيعات والحسابات ومحترفي تطوير الأعمال والفرق التجارية المواجهة للعملاء، ويعود المشاركون بحزمة محادثة الفرصة المرتكزة على العميل. يستخدم المشاركون سياق الشراء والاكتشاف الاستشاري وفرضيات القيمة ومواءمة الحل وخطة الخطوات المشتركة لاستبدال العرض المبكر بمحادثات تجارية تقودها الأدلة. تتناول أجايل للتدريب البيع الاستشاري المرتكز على العميل كتمارين منضبطة لقرار المشتري.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن قيادة اكتشاف العميل وتشخيص الفرص
- الفرق المسؤولة عن مواءمة الحلول مع احتياجات الأعمال ونتائجها
- الفرق المسؤولة عن تطوير عروض تجارية قائمة على الأدلة
- الفرق المسؤولة عن تشخيص الاعتراضات وعوائق القرار
- الفرق المسؤولة عن تنسيق تعهدات أصحاب المصلحة والخطوات التالية

تفترض الدورة أن المشاركين يجرون محادثات مبيعات مع العملاء، وتستبعد أساسيات البيع العامة وتخطيط الحسابات وإدارة تجربة العميل وتكتيكات التفاوض وعروض المنتجات.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تربط فيها الفرق التجارية أدلة العميل بقرارات الشراء.

- المبيعات وتطوير الأعمال واستشارات الحلول والعمليات التجارية
- التقنية والاتصالات والخدمات المهنية والمنصات الرقمية
- الخدمات المصرفية والتأمين والخدمات الصحية والتعليمية
- الخدمات الصناعية واللوجستية وتوزيع الأعمال
- حلول العملاء والفرق التجارية العاملة مع الشركاء



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل سياق الشراء وأولويات أصحاب المصلحة
- تطبيق هياكل أسئلة الاكتشاف الاستشاري
- تشخيص احتياجات العميل وآثارها وعوائق القرار
- بناء فرضيات قيمة يقرها العميل وروابط الحل
- تقييم الاعتراضات عبر الأدلة وفئات المخاوف
- استخدام خطط الخطوات المشتركة لدفع القرار

جدول الدورة

اليوم 1: سياق المشتري وأدلة الفرصة

- لوحة إعداد سياق الشراء
- خريطة أدوار أصحاب المصلحة وأولوياتهم
- قائمة جرد أدلة الفرصة
- سجل افتراضات العميل
- ورقة تخطيط هدف المحادثة

اليوم 2: الاكتشاف الاستشاري والتشخيص

- قمع أسئلة الاكتشاف
- مصفوفة تحليل الاحتياج والأثر
- ملاحظات أدلة الاستماع النشط
- منهج صياغة مشكلة العميل
- خريطة تشخيص عوائق القرار



اليوم 3: القيمة ومواءمة الحل

- لوحة فرضية قيمة العميل
- خريطة النتائج المطلوبة ومعايير النجاح
- مصفوفة مواءمة الحل والاحتياج
- سرد القيمة القائم على الأدلة
- شبكة مقارنة قيمة أصحاب المصلحة

اليوم 4: العروض والاعتراضات والتعهد

- هيكل العرض القائم على أدلة العميل
- دليل تشخيص فئات الاعتراضات
- مجموعة أسئلة التحقق من المخاوف
- قائمة تحقق أدلة القرار
- نموذج تخطيط الخطوات المشتركة

اليوم 5: ممارسة البيع الاستشاري

- تمرين: إعداد موجز سياق المشتري
- تمرين: قيادة محادثة اكتشاف استشارية
- تمرين: عرض فرضية قيمة العميل
- تمرين: تشخيص اعتراض والاتفاق على الخطوات التالية
- المشروع الختامي: حزمة محادثة الفرصة المركزة على العميل

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من التقنية والخدمات المهنية والصحية والصناعية لربط أدلة الاكتشاف بالقرارات التجارية.

- نشاط مقترح: إعداد موجز لسياق الشراء ورسم أولويات أصحاب المصلحة في فرصة قائمة.
- نشاط مقترح: إجراء محادثة اكتشاف وتسجيل الاحتياجات والآثار والافتراضات وعوائق القرار.
- نشاط مقترح: مواءمة حل مقترح مع نتائج يقرها العميل وبناء سرد قيمة قائم على الأدلة.
- نشاط مقترح: تشخيص اعتراض والاتفاق على تسلسل مشترك للخطوات وأصحابها.



الأسئلة الشائعة

لمن يناسب تدريب البيع الاستشاري المرتكز على العميل، وماذا يفترض؟

يناسب التدريب ممارسي المبيعات والحسابات وتطوير الأعمال والحوال والعمليات التجارية، ويفترض مشاركتهم المنتظمة في محادثات فرص العملاء.

كيف يختلف البيع الاستشاري المرتكز على العميل عن تدريب مهارات البيع العامة؟

ينظم البيع الاستشاري المرتكز على العميل الاكتشاف والتشخيص ومواءمة القيمة والاعتراضات والخطوات المشتركة حول أدلة المشتري، بينما يغطي تدريب مهارات البيع العامة سلوكيات تأسيسية أوسع.

ما الذي يجعل محادثة الاكتشاف الاستشاري مرتكزة على العميل؟

تبدأ المحادثة المرتكزة على العميل بسياق الشراء، وتستخدم أسئلة هادفة واستماعاً نشطاً، وتختبر الافتراضات، وتتبع أثر الأعمال، وتسجل أولويات العميل ومعايير نجاحه.

كيف تختبر فرضيات قيمة العميل؟

تختبر فرضيات القيمة مقابل الاحتياجات المعلنة والنتائج المطلوبة وأولويات أصحاب المصلحة والأدلة ومواءمة الحل وملاحظات العميل الصريحة قبل صياغة العرض.

كيف تدفع خطة الخطوات المشتركة قرار الشراء؟

تدفع الخطة القرار عبر تسجيل الإجراءات المتفق عليها وأصحابها والأدلة المطلوبة ومشاركة أصحاب المصلحة والتبعيات وشروط قبول التعهد التالي.

الخاتمة

يعود المشاركون بحزمة محادثة الفرصة المرتكزة على العميل التي تضم موجزات السياق وخرائط أصحاب المصلحة وأسئلة الاكتشاف وسجلات التشخيص وفرضيات القيمة وروابط الحل وأدلة الاعتراض وخطوات المشتركة. تستبدل الحزمة العرض المتمحور حول المنتج بمحادثات مشتري تقودها الأدلة. كما تنشئ روابط قابلة للتتبع بين احتياجات العميل والقيمة ومواءمة الحل وتقدم القرار.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات الضيافة والسياحة
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة	دورات في مجالات القيادة والإدارة



فئات الدورات التدريبية

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيق

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا	كيب تاون جنوب إفريقيا
مدريد إسبانيا	ماريبا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة
ميلان إيطاليا	مونترو سويسرا	مسقط سلطنة عمان
نيس فرنسا	نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا
		نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية