



دورة ممارسة البيع المتمحور حول العميل ودعم القرار



AGILE LEADERS
Training Center



دورة ممارسة البيع المتمحور حول العميل ودعم القرار

نظرة عامة

دورة ممارسة البيع المتمحور حول العميل ودعم القرار لمدة 5 أيام لممثلي المبيعات ومسؤولي الحسابات ومديري العلاقات وقادة فرق المبيعات، ويعود المشاركون بخطة دعم قرار العميل. تربط الدورة سياق العميل واحتياجاته ومعايير الشراء وملاءمة القيمة والحل والتوصية الأخلاقية والمتابعة بعيداً عن العرض القائم على خصائص المنتج. تربط أجايل للتدريب البيع المتمحور حول العميل بدعم القرار القائم على الأدلة.

الفئة المستهدفة

- فرق المبيعات المسؤولة عن استكشاف احتياجات العملاء والتوصية
- فرق الحسابات المسؤولة عن مواعمة العروض مع أولويات العميل
- فرق العلاقات المسؤولة عن الثقة والمتابعة
- قادة المبيعات المسؤولون عن مراجعة جودة التوصيات
- فرق الدعم التجاري المسؤولة عن أدلة قيمة العميل

تفترض الدورة مشاركة الحضور في محادثات بيع فعلية، وتستبعد مهارات البيع العامة والتفاوض ومعالجة الاعتراضات وأساليب الإغلاق وتخطيط الحسابات الرئيسية واستراتيجية تجربة العميل.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي يقارن فيها العملاء بين الحاجة والقيمة والملاءمة والأدلة قبل الشراء.

- المبيعات وتطوير الأعمال وإدارة الحسابات والشراكات
- الخدمات المصرفية والتأمين والتقنية والاتصالات
- الخدمات المهنية والتدريب والمرافق والخدمات اللوجستية
- الخدمات الصحية والتعليمية والضيافة
- التصنيع والتوزيع والتجزئة وخدمات الأعمال



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل سياق العميل وأهدافه وقيوده والنتائج المطلوبة
- بناء خريطة الاحتياجات ومعايير الشراء
- تطبيق ملاءمة القيمة في محادثة العميل
- تقييم ملاءمة الحل وحالات عدم الملاءمة
- استخدام فحص التوصية الأخلاقية والأدلة
- ترتيب إجراءات دعم القرار والمتابعة

جدول الدورة

اليوم 1: سياق العميل ومنظور الشراء

- موجز سياق العميل
- خريطة الوضع الحالي
- بطاقة تعريف النتيجة المطلوبة
- شبكة منظور أصحاب المصلحة لدى العميل
- قائمة فحص افتراضات البيع

اليوم 2: الاحتياجات ومعايير الشراء

- سلم صياغة حاجة العميل
- مصفوفة قرار أولوية الاحتياجات
- سجل معايير الشراء
- خريطة قيود القرار
- جدول تتبع الحاجة إلى المعيار



اليوم 3: ملائمة القيمة والحل

- جسر القدرة إلى النتيجة
- لوحة ملائمة قيمة العميل
- جدول ملائمة أدلة القيمة
- فحص ملائمة الحل
- قاعدة حدود عدم الملائمة

اليوم 4: التوصية الأخلاقية والمتابعة

- اختبار التوصية الأخلاقية
- مصفوفة مقارنة خيارات العميل
- تأكيد افتراضات التوصية
- ملخص دعم قرار العميل
- خطة المتابعة بعد القرار

اليوم 5: ممارسة البيع المتمحور حول العميل

- تمرين: بناء موجز سياق العميل
- تمرين: ربط الاحتياجات بمعايير الشراء
- تمرين: اختبار ملائمة القيمة والحل
- تمرين: عرض توصية أخلاقية
- المشروع الختامي: خطة دعم قرار العميل

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من التقنية والخدمات المهنية والخدمات المصرفية والخدمات اللوجستية لربط أدلة العميل بقرارات التوصية.

- نشاط مقترح: فصل طلب العميل المعلن عن الحاجة الأساسية والنتيجة المطلوبة.
- نشاط مقترح: تتبع كل معيار شراء إلى دليل قيمة ذي صلة وافترض لم يحسم بعد.
- نشاط مقترح: مقارنة حالات الملائمة والملاءمة الجزئية وعدم الملائمة قبل التوصية.
- نشاط مقترح: إعداد ملخص لدعم القرار يتضمن الأدلة والحدود والخطوات التالية والمتابعة.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة البيع المتمحور حول العميل وماذا تفترض؟

تناسب فرق المبيعات والحسابات والعلاقات وتطوير الأعمال والدعم التجاري، وتفترض مشاركة الحضور في محادثات بيع مع العملاء.

كيف تختلف دورة البيع المتمحور حول العميل عن دورة مهارات البيع العامة؟

تنظم دورة البيع المتمحور حول العميل الاحتياجات ومعايير الشراء وملاءمة القيمة والحل والتوصية الأخلاقية ودعم القرار، بينما تغطي دورة المهارات العامة التنقيب والعرض والاعتراضات والتفاوض والإغلاق.

ما الذي يجعل المحادثة البيعية متمحورة حول العميل؟

تصبح المحادثة البيعية متمحورة حول العميل عندما يختبر البائع السياق والأولويات والقيود والمعايير والنتائج المطلوبة قبل مناقشة التوصية.

كيف يدعم فحص ملاءمة الحل البيع الأخلاقي؟

يدعم فحص ملاءمة الحل البيع الأخلاقي بمقارنة معايير العميل بالقدرات والأدلة والحدود وحالات عدم الملاءمة قبل تقديم التوصية.

لماذا يقدم البائع دعم قرار العميل بعد التوصية؟

يساعد دعم القرار العميل على مقارنة الخيارات والتحقق من الافتراضات وتحديد الأسئلة غير المحسومة والاتفاق على خطوة تالية مفيدة دون ضغط أو وعود غير مدعومة.

الخاتمة

يعود المشاركون بخطة دعم قرار العميل، وتضم السياق والاحتياجات ومعايير الشراء وأدلة القيمة ونتائج ملاءمة الحل ومنطق التوصية والحدود وإجراءات المتابعة. تحول الخطة انتباه البيع من خصائص المنتج إلى جودة قرار العميل. وتمنح البائعين أساساً قابلاً للتتبع لتوصيات ملائمة وأخلاقية.



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