



## دورة ممارسة البيع والارتقاء بالعروض أخلاقيا في مراكز الاتصال



## دورة ممارسة البيع والارتقاء بالعروض أخلاقيا في مراكز الاتصال

المرجع: 152576\_688 التاريخ: 24 - 28 مايو 2027 المكان: فيينا الرسوم: Euro 5700

### نظرة عامة

دورة ممارسة البيع والارتقاء بالعروض أخلاقيا في مراكز الاتصال لمدة 5 أيام لموظفي المبيعات والخدمة وقادة الفرق ومحلي الجودة والمشرفين، ويعود المشاركون بخطة ممارسة البيع في مركز الاتصال. يستخدم المشاركون اكتشاف احتياجات العميل، ويميزون فرص البيع الملائمة، ويصوغون القيمة، ويضبطون المحادثة، ويعالجون الاعتراضات، ويؤكدون الموافقة والشفافية، ويراجعون أدلة جودة المكالمة. تحافظ الدورة على ارتباط التوصيات بقصد العميل. تقدم أجايل للتدريب البيع الأخلاقي في مراكز الاتصال كممارسة تفاعل تستند إلى الأدلة.

### الفئة المستهدفة

- المختصون المسؤولون عن تقديم عروض مرتبطة باحتياجات العملاء أثناء المكالمات
- فرق الخدمة المسؤولة عن تمييز فرص البيع المبنية على الاحتياج
- القادة المسؤولون عن توجيه المحادثات البيعية
- محللو الجودة المسؤولون عن تقييم ملاءمة العروض وأدلة المكالمات
- المشرفون المسؤولون عن جودة التحويل وممارسة البيع الأخلاقي

تفترض الدورة ممارسة المشاركين لمكالمات العملاء، وتستبعد المبيعات الميدانية وإدارة المبيعات وتصميم حملات الاتصال البارد وحل الشكاوى وإدارة مراكز الاتصال.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي قد تكشف فيها مكالمات العملاء فرص بيع ملائمة ومرتبطة بالاحتياج.

- مراكز الاتصال والمبيعات الهاتفية والعناية بالعملاء
- ضمان الجودة وتمكين المبيعات وعمليات الخدمة
- المصارف والتأمين والاتصالات
- التجزئة والسفر وخدمات الاشتراك
- الخدمات الصحية والمرافق والمنصات الرقمية



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل احتياجات العميل وإشارات فرص البيع
- تطبيق فحوص الصلة والملاءمة على العروض الإضافية
- بناء عبارات قيمة لتوصيات مرتبطة بالعميل
- استخدام أساليب ضبط المكالمات والاستجابة للاعتراضات
- تقييم الموافقة والشفافية وأدلة جودة المكالمات
- بناء خطة ممارسة البيع في مركز الاتصال

## جدول الدورة

### اليوم 1: تمييز الفرصة الأخلاقية

- خريطة قصد العميل وحدود البيع
- دليل تمييز الفرصة الأخلاقية
- بطاقة فحص صلة العرض
- فحص الموافقة والشفافية
- معايير الانتقال من الخدمة إلى البيع

### اليوم 2: اكتشاف الاحتياجات والقيمة

- خريطة أسئلة اكتشاف الاحتياجات
- ورقة أدلة الاستماع الفعال
- شبكة التقاط أولويات العميل
- أداة بناء عبارة القيمة
- قائمة تحقق ملاءمة العرض



### اليوم 3: التوصية والاعتراضات

- مصفوفة قرار البيع الإضافي والبيع المتقاطع
- لوحة تسلسل التوصية
- نمط شرح المنفعة
- شبكة الاستجابة للاعتراضات
- سجل تأكيد اختيار العميل

### اليوم 4: ضبط المكالمات وأدلة الجودة

- خريطة ضبط المحادثة البيعية
- دليل نص ضبط التوقعات
- سجل أدلة التحويل
- بطاقة تقييم جودة البيع في المكالمات
- سجل ملاحظات التوجيه

### اليوم 5: ممارسة مكالمات البيع الأخلاقي

- تمرين: اكتشاف الاحتياجات وفحص صلة الفرصة
- تمرين: بناء عبارة قيمة ملائمة وتقديمها
- تمرين: معالجة الاعتراضات وتأكيد الاختيار
- تمرين: تقييم جودة البيع وأدلة التحويل
- المشروع الختامي: خطة ممارسة البيع في مركز الاتصال

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات مكالمات من المصارف والاتصالات والتجزئة والسفر لاختبار قرارات البيع وأدلة المحادثة.

- نشاط مقترح: التمييز بين فرصة مرتبطة بالاحتياج وعرض إضافي غير ملائم.
- نشاط مقترح: بناء عبارة قيمة مبنية على الاحتياج وشرح العرض دون ضغط.
- نشاط مقترح: الاستجابة لاعتراض مع الحفاظ على اختيار العميل وضبط المكالمات.
- نشاط مقترح: تقييم حالة مسجلة وتحديد إجراء توجيه واحد.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة البيع والارتقاء بالعروض أخلاقيا في مراكز الاتصال وماذا تفترض؟

تناسب المختصين الذين يقدمون عروض البيع أو يوجهونها أو يدعمونها أو يقيمونها أثناء مكالمات العملاء، وتفترض خبرة في تفاعلات العملاء دون مسؤولية عن استراتيجية المبيعات.

### كيف يختلف البيع والارتقاء بالعروض أخلاقيا في مراكز الاتصال عن التدريب العام للمبيعات؟

يركز البيع والارتقاء بالعروض في مراكز الاتصال على التفاعلات الصوتية القصيرة وإشارات الاحتياج والعروض الإضافية الملائمة والموافقة وضبط المكالمات وأدلة الجودة، بينما يغطي التدريب العام أنشطة أوسع للتنقيب وإدارة الحسابات.

### كيف يحدد موظفو مراكز الاتصال فرص الارتقاء بالعروض الملائمة؟

يحدد الموظفون الفرصة الملائمة بتأكيد حاجة العميل واختبار صلة العرض وفحص حدود الملاءمة وربط أي عرض إضافي بمنفعة واضحة للعميل.

### كيف تعالج فرق البيع في مراكز الاتصال الاعتراضات دون ضغط؟

تعالج الفرق الاعتراضات بتوضيح موضع القلق والإجابة بأدلة مرتبطة به والتحقق من الفهم والمحافظة على اختيار العميل وتسجيل النتيجة بدقة.

### ما الأدلة التي تساعد على مراجعة جودة البيع الأخلاقي في مراكز الاتصال؟

تشمل الأدلة أسئلة الاكتشاف وفحوص الصلة وشرح القيمة وتأكيد الموافقة والاستجابة للاعتراضات وسجلات اختيار العميل ونتائج التحويل وملاحظات الجودة المعايير.

## الخاتمة

يعود المشاركون بخطة ممارسة البيع في مركز الاتصال، وتضم معايير الفرصة وأسئلة الاكتشاف وفحوص الصلة وعبارات القيمة وفحوص الملاءمة واستجابات الاعتراضات وتأكيدات الموافقة وأدلة الجودة وإجراءات التوجيه. تجعل الخطة قرارات العروض الإضافية قابلة للمراجعة أثناء مكالمات الخدمة. وتساعد الفرق على تحسين ممارسة البيع مع الحفاظ على اختيار العميل.