



## دورة ممارسة البيع المتمحور حول العميل ودعم القرار



## دورة ممارسة البيع المتمحور حول العميل ودعم القرار

المرجع: 153397\_699 التاريخ: 5 - 9 أبريل 2027 المكان: ميلان الرسوم: Euro 5700

### 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 موازنة 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 البائع أساساً قابلاً للتتبع لتوصيات ملائمة وأخلاقية.