دورة البيع الاستشاري المرتكز على العميل

4 – 8 أكتوبر 2027

أديس أبابا

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة البيع الاستشاري المرتكز على العميل

المرجع: 223930_712 **التاريخ:** 4 – 8 أكتوبر 2027 **المكان:** أديس أبابا **الرسوم:** Euro 4500

نظرة عامة

دورة البيع الاستشاري المرتكز على العميل لمدة أسبوع، 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 كممارسة 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

AGILE LEADERS
Training Center

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

AGILE LEADERS
Training Center

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 المرتكزة 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.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

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

يناسب التدريب ممارسي المبيعات والحسابات وتطوير الأعمال والحلول 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 واستماعا نشطا، وتختبر الافتراضات، وتتتبع 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 وخطط الخطوات المشتركة. تستبدل الحزمة العرض المتمحور حول المنتج بمحادثات مشتري تقودها الأدلة. كما تنشئ روابط قابلة للتتبع بين احتياجات العميل والقيمة ومواءمة الحل وتقدم القرار.