دورة المبيعات الهاتفية الاستشارية وإشراك العملا

AGILE LEADERS
Training Center

18 – 22 يناير 2027

أديس أبابا

AGILE LEADERS
Training Center

دورة المبيعات الهاتفية الاستشارية وإشراك العملاء

المرجع: 223957_739 **التاريخ:** 18 – 22 يناير 2027 **المكان:** أديس أبابا **الرسوم:** Euro 4500

نظرة عامة

دورة المبيعات الهاتفية الاستشارية وإشراك العملاء لمدة أسبوع، وهي دورة مهنية لممثلي المبيعات الداخلية ومنسقي الحسابات وموظفي تطوير الأعمال ومستشاري العملاء وممارسي البيع الهاتفي، ويعود المشاركون منها بدليل المكالمة البيعية الاستشارية. يعد المشاركون المكالمات، ويفتتحونها بهدف واضح، ويبنون الألفة بالصوت، ويكتشفون الاحتياجات، ويربطونها بالقيمة، ويشخصون الاعتراضات، ويرصدون إشارات التفاعل، ويؤكدون الخطوات التالية، ويراجعون المتابعة. تطور أجايل للتدريب المبيعات الهاتفية الاستشارية وإشراك العملاء.

الفئة المستهدفة

- الموظفون المسؤولون عن المكالمات الصادرة للعملاء المحتملين والحاليين
- الفرق المسؤولة عن محادثات المبيعات الواردة وتأهيل الفرص
- المهنيون المسؤولون عن الاكتشاف وشرح القيمة ومعالجة الاعتراضات
- دعم الحسابات المسؤول عن الخطوات التالية والمتابعة
- المشرفون المسؤولون عن مراجعة محادثات المبيعات الهاتفية

تفترض الدورة أن المشاركين يجرون محادثات بيع هاتفية أو يدعمون متابعتها، وتستبعد خدمة العملاء العامة وآداب الهاتف وإدارة مراكز الاتصال والمبيعات الميدانية والتواصل البارد بالبريد والتفاوض العام.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تطور فيها المحادثات الصوتية فرص البيع والتزام العميل.

- فرق المبيعات الداخلية وتطوير الأعمال
- مقدمو التقنية والخدمات المهنية
- الخدمات الصحية والأعمال القائمة على المواعيد
- شركات العقارات وخدمات المرافق
- مقدمو التعليم والتدريب

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق إجراء للتحضير والافتتاح الهادف
- استخدام الألفة الصوتية والاستماع النشط
- تحليل الاحتياجات بأسئلة اكتشاف متسلسلة
- بناء عبارات قيمة من أولويات العميل
- تشخيص الاعتراضات والحفاظ على التفاعل
- تقييم الالتزامات والمتابعة وجودة المكالمة

جدول الدورة

اليوم 1: التحضير للمكالمة وافتتاحها

- ورقة هدف المكالمة البيعية وسياق العميل
- أداة بناء عبارة الافتتاح الهادف
- دليل نبرة الصوت والسرعة وبناء الألفة
- فحص الموافقة وملاءمة الافتتاح
- خريطة جدول المكالمة والانتقالات

اليوم 2: الاكتشاف وإشراك العميل

- قمع أسئلة اكتشاف احتياجات العميل
- مصفوفة الاستماع النشط وتسجيل الإشارات
- إطار ملاحظات المشكلة والأثر والأولوية
- قائمة فحص إشارات تفاعل العميل
- حلقة تأكيد ملخص الاكتشاف

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: القيمة والاعتراضات

- لوحة ربط الاحتياج بالقيمة
- نمط صياغة المنفعة والدليل
- شجرة أسئلة تشخيص الاعتراض
- إطار الإقرار بالمخاوف والاستجابة لها
- مسار إعادة إشراك العميل في محادثة القيمة

اليوم 4: الالتزام والمتابعة

- فحص جاهزية العميل للالتزام
- هيكل طلب الخطوة التالية وتقديم الخيارات
- سجل تأكيد مسؤول الإجراء وتوقيته
- خطة متابعة المبيعات الهاتفية
- بطاقة تقييم مراجعة المكالمة البيعية

اليوم 5: ممارسة المبيعات الهاتفية

- تمرين: تحضير مكالمة بيعية ملائمة وافتتاحها
- تمرين: اكتشاف الاحتياجات وتأكيد الأولويات
- تمرين: ربط القيمة وتشخيص اعتراض
- تمرين: تأكيد خطوة تالية وتخطيط المتابعة
- المشروع الختامي: دليل المكالمة البيعية الاستشارية

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من المبيعات الهاتفية في خدمات الأعمال والتقنية والرعاية الصحية والعقارات.

- نشاط مقترح: إعداد ورقة سياق العميل وتقديم افتتاح هادف مع فحص الملاءمة.
- نشاط مقترح: استخدام قمع الأسئلة وتسجيل إشارات التفاعل وتأكيد أولويات العميل.
- نشاط مقترح: ربط حاجة محددة بالقيمة وتشخيص المخاوف الكامنة خلف اعتراض.
- نشاط مقترح: تأكيد خطوة تالية محددة وتوثيق المسؤولية ومراجعة المكالمة ببطاقة التقييم.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة المبيعات الهاتفية الاستشارية وإشراك العملاء، وماذا تفترض؟

تناسب الدورة موظفي المبيعات الداخلية وتطوير الأعمال ومنسقي الحسابات ومستشاري العملاء وممارسي البيع الهاتفي، وتفترض مسؤولية عن محادثات البيع أو متابعتها.

كيف تختلف المبيعات الهاتفية الاستشارية عن تدريب آداب الهاتف العام؟

تركز المبيعات الهاتفية الاستشارية على سياق العميل والاكتشاف والقيمة والاعتراضات والتفاعل والالتزامات والمتابعة، بدلا من المجاملة والتوجيه والانتظار والتحويل وتسجيل الرسائل.

ما أسئلة الاكتشاف التي تحسن إشراك العميل في المبيعات الهاتفية؟

تستكشف الأسئلة الفعالة الوضع الحالي والنتيجة المطلوبة والمشكلة والأثر والأولوية ومعايير القرار والقيود والاستعداد لاتخاذ خطوة تالية.

كيف يستجيب البائع الهاتفي لاعتراضات العميل؟

يقر البائع بالمخاوف، ويطرح أسئلة تشخيصية، ويتحقق من السبب، ويربط الاستجابة بأولويات العميل، ويفحص معالجة المخاوف، ويتجنب الجدال.

كيف ينبغي إنهاء مكالمة المبيعات الهاتفية الاستشارية؟

تنتهي المكالمة بتلخيص الاحتياج والقيمة المتفق عليها والخطوة التالية الصريحة ومسؤول الإجراء والتوقيت وقناة المتابعة وتأكيد العميل.

الخاتمة

يعود المشاركون بدليل المكالمة البيعية الاستشارية الذي يضم أوراق التحضير وأدوات الافتتاح وقمع الاكتشاف ومصفوفات الإشارات ولوحات القيمة وأشجار الاعتراض وفحوص الالتزام وخطط المتابعة وبطاقات المراجعة. يحول الدليل المكالمات التي يقودها المنتج إلى محادثات تتمحور حول العميل باحتياجات متحقق منها وخطوات تالية صريحة. ويدعم تفاعلا متسقا ومتابعة خاضعة للمساءلة وتحسينا قائما على الأدلة.