



معهد إشراقات المملكة للتدريب
ISHRAQAT AL MAMLAKA INSTITUTE FOR TRAINING



خطة البرنامج

دورة البيع المسوى الأول

إعداد وتقديم: معهد إشراقات المملكة للتدريب



eshraqat4t



eshraqat4t



eshraqat4

مقدمة

يعتبر رجل البيع من أساسيات تحقيق مقاصد المنشأة، حيث يتولى تحويل أنشطة الإنتاج إلى إيراد لتمويل دوران الأنشطة مرة أخرى، كما أنه يساهم بدور فعال في تحقيق الربحية لتحقيق مقاصد ملاك المنشأة؛ لذلك، يجب الاهتمام به من حيث التكوين الشخصي وثقافته العلمية وتدريبه المهني؛ حتى يؤدي عمله على الوجه الأفضل والأقوم.

وهناك أساسيات ثقافية (علمية) وعملية يجب أن يعيها رجل البيع حتى يستطيع أن يفهم ويخطط وينظم ويُنفذ ويتابع ويُقيّم ويرشد وينصح ويوصي... من أجل إنجاز المهام المنوطة به وفق الأهداف والغايات المنشودة، كما أن هناك مهارات فنية يجب أن تتوافر في رجل المبيعات حتى يكون مبدعًا ومبتكرًا ومتقدمًا في أدائه.

ونُركِّز في هذه الدورة التدريبية على إعداد رجل المبيعات بشكل متكامل،

ونسأل الله التوفيق والسداد.

ISHRAQAT AL MAHLAKA INSTITUTE FOR TRAINING



أهداف الدورة

الهدف العام من الدورة:

- تنمية معارف ومهارات البيع لدى المشاركين ليصبحوا قادرين على ممارسة وظيفة المبيعات بكفاءة، وتحقيق عوائد لنفسه وللشركة التي يعمل بها.

الأهداف التفصيلية للدورة:

بنهاية الدورة التدريبية يُتوقع من المشارك بإذن الله أن:

- يُحدد مفهوم المبيعات ورجل البيع.
- يُفرّق بين التسويق والبيع.
- يُحدد مميزات العمل في مجال المبيعات.
- يستنتج الهدف من العمل في المبيعات.
- يستوعب طرق البحث عن العملاء.
- يطبّق مهارة الإلقاء والعرض والتقديم البيعي.
- يُحدد كيفية الاستعداد الشخصي كرجل مبيعات.
- يستخدم لغة الجسد بنجاح كرجل المبيعات.
- يطبّق مهارة الاتصال والتواصل لدى رجل المبيعات.
- يتعرف على سيكولوجيا المشتري.
- يتنبأ بأنماط المشتري والتعامل مع الأنماط المختلفة.
- يحدد أهم العوامل التي تؤثر على سلوك وأنماط المشتري.
- يُنشئ علاقات مع العملاء.
- يُدير وقته كرجل بيع بنجاح.
- يُحدد خطوات البيع الناجحة.
- يستخدم رباعية رجل البيع الناجح نموذج AIDA
- يستخدم المهارات الفنية لرجل البيع المحترف.
- يفهم كيف يمكن تحويل الزبائن المحتملين الى زبائن فعليين.



الرموز المستخدمة

الرمز	الدلالة	الرمز	الدلالة
	الفيديوهات تدريبية		الاتجاهات
	حالات عملية		فكر تكسب
	الصوتيات		ورشة عمل
	الألعاب التدريبية		أنشطة التفكير وكسر الجليد
	دراسة الحالة		الأوقات
	المحاضرة والشرح		عدد المجموعة
	العصف الذهني		الهدف
	الجانب المعرفي		المكان
	الجانب المهاري		المفهوم أو التعريف
	المناقشات الجماعية		لاحظ أن أو هل تعلم أو الأقوال والحكم

طريقة استخدام الدليل

- اقرأ دليليَّ التدريب (دليل المتدرب - دليل المدرب) جيداً قبل أن تصل إلى التدريب، وعليك أن تضع -في ضوء الخطة الزمنية لتنفيذ البرنامج -سيناريو كاملاً للتدريب بالاستعانة بدليل المدرب، فهو الدليل المايسترو في هذه الحقبة التدريبية.
- تعرّف على المرشّحين قبل أن تذهب إلى التدريب-إذا كان ذلك ممكناً-، وذلك من خلال معرفة شركاتهم، ووظائفهم، ومؤهلاتهم لتتهيئ نفسك للتفاعل معهم.
- ابدأ الدورة بالترحيب بالمشاركين، ثم قدّم نفسك.
- يُنصَح بكسر الحاجز النفسي مع المشاركين، وبين بعضهم البعض، كأن تطلب من كل منهم أن يقدم نفسه للزملاء الآخرين، وذلك من خلال نبذة عن نفسه وشركته (أو المنظمة التي ينتمي إليها) وأية معلومات أخرى يرى إضافتها، وذلك في عجلة، ثم ابدأ بشفافة أهداف البرنامج، واطلب من الحاضرين إبداء توقعاتهم من البرنامج.
- شجّع المشاركين على طرح أفكارهم، وقم بتدوين الأفكار التي يطرحونها على اللوحة الورقية، واطلب منهم دائماً استخدام أمثلة من الواقع العملي لأفكارهم المطروحة.
- قم بتقسيم المشاركين إلى مجموعات عمل على أساس طبيعة الشركات التي ينتمون إليها، أو حسب ما تراه مناسباً لطبيعة الظروف والأحوال، وشجع الأفراد على العمل داخل المجموعات عند مناقشة حالات عملية واطلب منهم اختيار ممثل للمجموعة لعرض وجهة نظرها.
- شجّع النقاش المستمر وضع حدّاً للجدل، واحرص على أن يكون النقاش داخل إطار موضوعات البرامج.
- استمع إلى الآراء كلها بنفس الاهتمام، ولكن في إطار الوقت المخصص لكل موضوع.
- اسمح بالأسئلة والاستفسارات، ولا تنتقل من موضوع إلى آخر إلا بعد أن تتأكد من استيعاب المشاركين جميعهم للموضوع.

إذا ما ذكر بعض المشاركين توقعات أو احتياجات أخرى لا يتضمنها الإطار العام للبرنامج يجب على المدرب تقرير ما إذا كان هناك وقت لإدراجها ضمن البرنامج، وفي أي يوم، أم أنه سيقوم بالرد عليها في غير أوقات العمل بالبرنامج التدريبي، ثم يقوم بالربط بين توقعات المشاركين وأهداف ومحتويات البرنامج التدريبي.

إرشادات للمدرب

عزيزى المدرب:

إن قراءة الحقيبة قراءةً متمنَّةً سيساعدك على معرفة آلية استخدام الحقيبة التدريبية بجميع أجزائها وموادها التدريبية، كما سيُيسِّر لك دورة تدريبية ناجحة ومتسلسلة في قاعة التدريب بإذن الله.

وحتى تتحقق أهداف البرنامج نأمل منك:

1. الاطلاع على هذا الدليل بأقسامه الأربعة، وذلك من خلال قراءة سريعة لمدة ٣٠ دقيقة تقريبًا.
2. الاطلاع على الأدوات والتجهيزات المقترحة، حيث إن لكل منها أهميته واستخدامه أثناء العملية التدريبية.
3. وضع السيناريو الخاص بك للتدريب وذلك حسب وجهة نظرك.
4. الحضور قبل موعد التدريب بفترة كافية للتأكد من توفر جميع التجهيزات وجاهزيتها للبدء السليم بالتدريب.
5. المراعاة الدقيقة للزمن أثناء التنفيذ، واستثمار الوقت وفق الخطة المرسومة حرصًا على تغطية جميع المحاور وفق ما خطط له.
6. توزيع المشاركين إلى مجموعات متساوية عشوائيًا؛ مما يسهم في زيادة التفاعل.
7. الحرص على التناوب بين المجموعات في عرض إجاباتهم للأنشطة التدريبية.
8. الحرص على التقويم التكويني المستمر أثناء عملية التدريب؛ مما يسهم في بلوغ الأهداف وفق المخطط.
9. الحرص على الوصول في كل جلسة تدريبية إلى تحديد خلاصة للتعلُّم المتحقق؛ مما يسهم في تأكيد التعلُّم.



الأساليب التدريبية

سيتم تقديم الدورة التدريبية باستخدام الأساليب المتنوعة في مجال التدريب، ومنها:



وذلك للوصول إلى إتمام عملية نقل المعلومات المطلوبة والاستفادة الكبرى من حضور البرنامج التدريبي.

الوسائل التدريبية:

١. تسخير التقنيات الحديثة أثناء العرض.
٢. تجهيز الأقلام الملونة والشفافيات والصحائف الورقية.
٣. الحاسب الآلي ومستلزماته.

الموضوعات التدريبية



الوحدة التدريبية الأولى:

- تعارف وافتتاح للبرنامج التدريبي.
- فيديو تدريبي.
- مفاهيم أساسية (المبيعات - رجل المبيعات).
- الفرق بين التسويق والبيع.
- مميزات العمل في مجال المبيعات.
- نشاط تدريبي.
- الإدارة الذاتية لعملية البيع.

معهد إشراقات المملكة للتدريب
ISHRAQAT AL MAHLAKA INSTITUTE FOR TRAINING

الوحدة التدريبية الثانية:

- فيديو تدريبي.
- نشاط تدريبي.
- تحديد أهداف البيع في دقيقة واحدة.
- مدح الذات.
- نقد الذات.
- نشاط تدريبي.
- البحث عن العملاء.
- غاية البيع.





الوحدة التدريبية الثالثة:



- فيديو تدريبي.
- نشاط تدريبي.
- ملابس رجل المبيعات.
- مفهوم الالقاء.
- فوائد الالقاء.
- التحضير المسبق.
- التخطيط للتقديم والعرض.
- كيفية تطبيق وممارسة عملية التقديم والعرض
- سمات البائع الذي يمتلك مهارة عرض وتقديم.

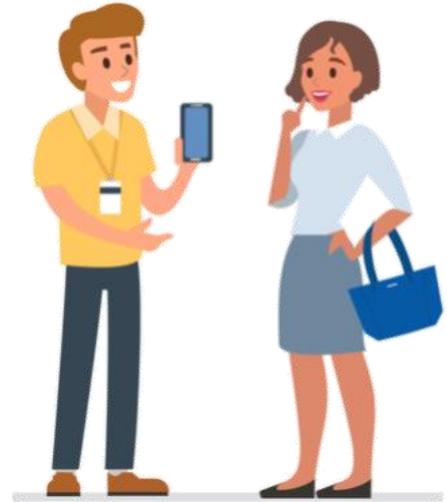
معهد إشراقات المملكة للتدريب

ISHRAQAT AL MAHLAKA INSTITUTE FOR TRAINING

الوحدة التدريبية الرابعة:



- فيديو تدريبي.
- نشاط تدريبي.
- شروط الالقاء الناجح.
- سمات الملقى الناجح.
- نصائح العرض والالقاء.
- نشاط تدريبي.
- الاستعداد الشخصي للبيع.
- الارادة سر النجاح.





الوحدة التدريبية الخامسة:



- فيديو تدريبي.
- وصف الزبون هو إنسان مثلك.
- مهارة الاتصال والتواصل لدى رجل المبيعات.
- مهارة الانصات الفعالة.
- مهارة التحدث.
- مهارة فن توجيه الاسئلة.
- الاسئلة المفتوحة والاسئلة المغلقة.
- نشاط تدريبي.

الوحدة التدريبية السادسة:

- فيديو تدريبي.
- لغة الجسد لدى رجل المبيعات.
- أنواع الحركات التي تحيط بغلافنا الجسدي.
- كيف تستخدم لغة الجسد بفاعلية؟
- أوضاع حركة الذراعين.
- حركات اليدين.
- حركات الساقين والقدمين.
- مواضع الجلوس.
- نظرات العيون ومدلولاتها.
- تعبيرات الوجه.
- لغة الجسد والتفاوض.
- نشاط تدريبي





الوحدة التدريبية السابعة:



- فيديو تدريبي.
- سمات رجل البيع.
- نشاط تدريبي.
- مرتكزات الأداء الوظيفي للمبيعات
- نشاط تدريبي.
- أساسيات مطلوب توفيرها برجل المبيعات
- قصة تدريبية.

الوحدة التدريبية الثامنة:

- فيديو تدريبي.
- سيكولوجيا المشتري.
- نشاط تدريبي.
- أنماط المشتري والتعامل مع الأنماط المختلفة.
- سلوكيات مقدم الخدمة.
- الخدمة فائقة التميز في كبسولة.
- نشاط تدريبي.



الوحدة التدريبية التاسعة:



- فيديو تدريبي.
- نشاط تدريبي.
- أهم العوامل التي تؤثر على سلوك وأنماط المشتري.
- أنواع الجماعات المرجعية.
- نشاط تدريبي.
- إنشاء علاقات مع العميل.
- نشاط تدريبي.
- العمل على رضا العميل.

الوحدة التدريبية العاشرة:

- فيديو تدريبي.
- ادارة الوقت لدى رجل المبيعات.
- تنظيم جدول العمل اليومي (تنظيم الوقت)
- الصراع بين الوقت والإنسان
- خطوات تنظيم الوقت
- نشاط تدريبي
- كيف تستغل وقتك بفاعلية؟
- ملخص الوحدة.





الوحدة الحادية عشر:

- فيديو تدريبي.
- مفهوم الاجتماع وادارة الاجتماعات
- مقومات نجاح الاجتماع.
- نشاط تدريبي.
- مرحلة ما قبل الاجتماع.
- مرحلة أثناء انعقاد الاجتماع.
- أهم الأدوار المطلوبة لرجل المبيعات في الاجتماعات
- مرحلة ما بعد الانعقاد.

معهد إشراقات المملكة للتدريب

ISHRAQAT AL MAHLAKA INSTITUTE FOR TRAINING

الوحدة الثانية عشر

- فيديو تدريبي.
- نشاط تدريبي
- التخطيط لاجتماع البيع
- التحضير الجيد للبيع
- اكتشاف العملاء والاتصال بهم
- كتابة اهداف الاجتماع البيعى
- التنقيب عن العمليات البيعية.





الوحدة الثالثة عشر:

- فيديو تدريبي.
- المقابلة مع العميل.
- افكار لتذكر اسماء العملاء
- نشاط تدريبي.
- أهم العبارات البيعية.
- عبارات بيعية يجب تجنبها.
- نشاط تدريبي.

الوحدة الرابعة عشر:

- فيديو تدريبي.
- نشاط تدريبي
- الطريقة الحديثة في البيع.
- خطوات البيع الناجحة.
- رباعية رجل البيع الناجح نموذج AIDA
- نشاط تدريبي.
- المهارات الفنية لرجل البيع المحترف.
- كيف تنمى وتزيد حجم مبيعاتك؟





الوحدة الخامسة عشر:

- فيديو تدريبي.
- دورة حياة المنتجات.
- تغيير استراتيجي.
- الاعداد للتغير الاستراتيجي.
- بحوث السوق
- الترويج.
- تحويل الزبائن المحتملين إلى زبائن فعليين.
- الدقائق الحاسمة.

معهد إشراقات المملكة للتدريب

الوحدة السادسة عشر:

- فيديو تدريبي.
- نشاط تدريبي.
- مفهوم التفاوض.
- أهداف التفاوض.
- خصائص التفاوض
- أهمية التفاوض.
- أنواع المفاوضات.
- مبادئ التفاوض.





الوحدة السابعة عشر:



- فيديو تدريبي.
- خطوات التفاوض.
- محددات النجاح في التفاوض.
- استراتيجيات التفاوض.
- نشاط تدريبي.
- المفاوضات الفعال.
- أنماط المفاوضين وكيفية التعامل معهم.

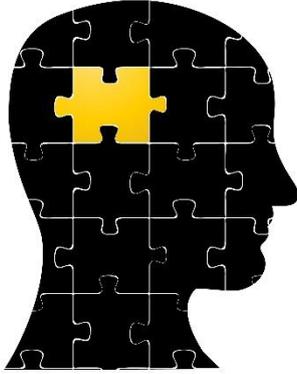
الوحدة الثامنة عشر:

- فيديو تدريبي.
- كيف تقدم عرضا جذبا.
- أسئلة ما قبل اللقاء.
- التخلص من عادات الكلام السيئة.
- فوائد اللقاء المثمر.
- مواصفات اصحاب اللقاء الجيد.
- نشاط تدريبي.
- لغة الجسد والحركات التي يجب تجنبها .





الوحدة التاسعة عشر:



- فيديو تدريبي.
- مفهوم التأثير
- طرق التأثير في الاخرين.
- التلقين.
- عوامل تترك أثرا في الاخرين.
- قوانين تساعد على التأثير في الاخرين.
- نشاط تدريبي

الوحدة العشرون:

- فيديو تدريبي.
- نشاط تدريبي.
- مفهوم الاقناع.
- مبادئ الاقناع
- اساليب الاقناع
- المهارات الفنية للاقناع.
- استراتيجيات الاقناع.
- نشاط تدريبي.

