

## التسويق وخدمة العملاء

### أهداف البرنامج:

- تعريف المشاركين بأساسيات عملية التسويق والمهارات اللازمة لتعزيز الأداء التسويقي.
- التعرف على أهمية التميز في خدمة العملاء ومعايير التميز في الخدمة

### أسلوب التدريب

المحاضرة القصيرة – أفلام فيديو – المناقشة الجماعية – الحالات العملية – مجموعات العمل

### الشهادات:

يحصل المشاركون والذين أتموا 80% من وقت البرنامج على شهادات مشاركة من BTS

### البرنامج موجه إلى:

الموظفين والعاملين في مجال التسويق وخدمة العملاء وكل من لهم صلة مباشرة بالجمهور.

### محتويات البرنامج

- المفاهيم الأساسية للتسويق والمدخل الاستراتيجي
- أساليب تحليل المبيعات والتنبؤ بها
- العوامل المؤثرة في إعداد الخطط التسويقية
- مفهوم الخدمة المتميزة ومراحل توصيل الخدمة
- مهارات الاتصال الفعال بالآخرين
- مكونات عملية الاتصال والاتصال بالآخرين
- معوقات الاتصال بالآخرين وكيفية التغلب عليها
- مهارات الاستماع الجيد ومبادئ إرجاع الأثر
- تعبيراتك غير اللفظية ودورها في الاتصال بالآخرين
- توجيه الأسئلة ودوره في أداء الخدمة المتميزة
- أنماط التعامل مع الآخرين وتحليل العلاقات السلوكية المتبادلة
- أنماط العملاء وكيفية التعامل معهم
- الجودة الشاملة وتأثيرها في رضا العملاء
- حالات دراسية – تطبيقات عملية وتمارين.