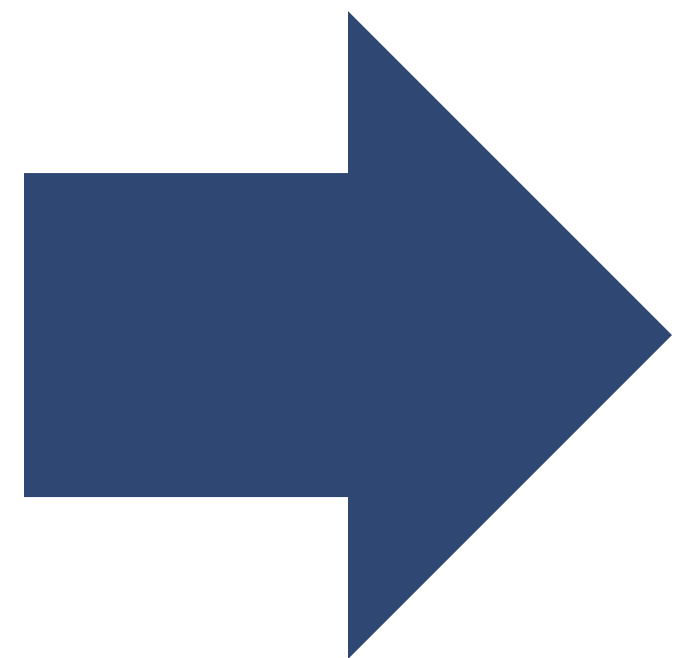




برنامج الوصفة التدريبي للشركات البيع مسؤولية الجميع

عبدالرحمن زيدان

مقدم البرنامج التدريبي



عبدالرحمن زيدان خبير الطول التسويقية والبيعية، ويُعد ممثلًا لمؤسسة الاب الروحي للتسويق فيليب كوتر بعد إطلاقه كتاب "أساسيات التسويق الحديث" الذي يضم 33 علامة تجارية أردنية .

يمتلك خبرة تزيد على 15 سنة في مجال التسويق والبيع، وقد درّب أكثر من 1000 شخص على بناء مشاريعهم الإلكترونية، وهو معتمد لدى عدة جهات محليًا ودوليًا



دراسة حالة عالمية

في عام 1995، أطلقت Southwest برنامجًا تدريبيًا لتدريب جميع الموظفين على البيع، ركز على: بناء ثقافة موحدة بشعار: "كل موظف هو وجه الشركة... وكل وجه يبيع"

من هنا زادت المبيعات والحصة السوقية

يهدف هذا البرنامج إلى:

- زرع الوعي بأن كل موظف هو سفير للبيع
- توحيد لغة وخطاب الشركة تجاه العميل
- زيادة معدلات إغلاق الصفقات
- إزالة الفجوة بين الأقسام
- رفع ولاء العملاء وثقتهم
- تطوير مهارات البيع الاحترافي المتخصص
- تمكين الموظفين من التعامل مع الاعتراضات

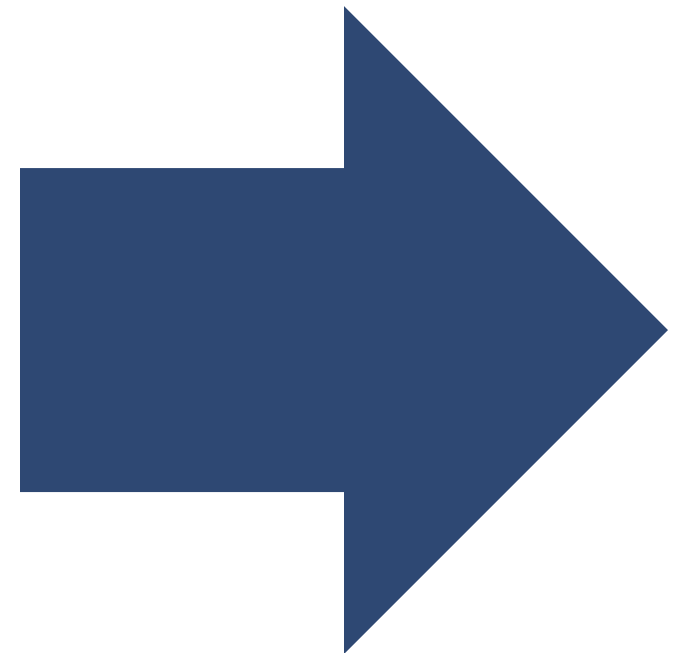
مخرجات البرنامج :

ثقافة مؤسسية موحدة
زيادة الوعي بأثر كل دور
تحسين تجربة العميل بالكامل
رفع معدلات الإغلاق البيعي
تطوير مهارات البيع الاحترافي
تعزيز التعاون بين الأقسام
جاهزية الموظفين للتصرف الصحيح
رفع ولاء العملاء وتكرار الشراء

ملحوظة مهمة

أغلب المديرين وأصحاب الشركات يعتقدون أن
“المبيعات تنتهي عند موظف المبيعات”، لكن
الدراسات أثبتت أن معظم الصفقات تتعثر بسبب
التفاصيل الصغيرة في الأقسام الأخرى

دراسات مهمة



- وجدت دراسة تحليلية لـ Harvard Business Review أن عملية البيع في قطاع الأعمال التجارية بين الشركات (B2B) أصبحت أشبه بـ “رياضة جماعية” ** تشارك فيها عدة فرق

- ووفقًا لاستطلاع أجرته HBR Analytic Services، أفاد المدراء التنفيذيون بأن فرق المبيعات لديهم تعاون في المتوسط مع أربع إدارات أو وظائف أخرى أثناء عملية البيع، أبرز المشاركين في عملية إتمام الصفقات هم فرق التسويق (بحسب 70٪ من الشركات)، تليها فرق تطوير المنتج أو الخدمات (63٪)، وكذلك عمليات التشغيل/الخدمات المساندة

- وجدت إحدى دراسات شركة Deloitte أن العديد من المؤسسات تستثمر مبالغ طائلة في التسويق والمبيعات لجذب العملاء، ثم تفقد ولاء هؤلاء العملاء بسبب تجربة دعم أو خدمة عملاء سيئة بعد إتمام البيع

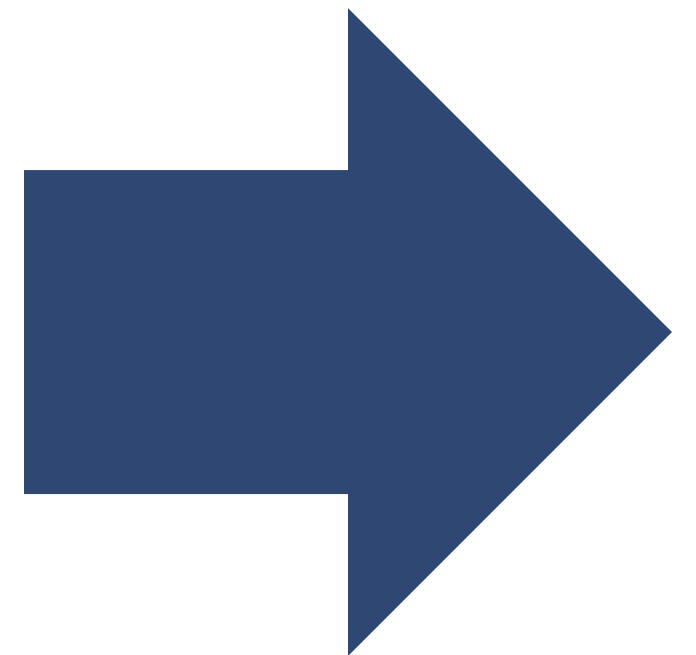
- إذ تُظهر أبحاث Qualtrics XM Institute (سنة 2024) أن التجارب العملاء السلبية قد تعرض نحو 6.1% من إجمالي المبيعات العالمية لخطر الضياع - وهو ما يعادل حوالي 3.8 تريليون دولار من المبيعات معرضة للخطر بسبب تجارب سيئة بحلول عام 2025

- وجدت McKinsey في أحد أبحاثها أن عملية شراء العملاء الشركات أصبحت معقدة ومتعددة النقاط، لدرجة أن حوالي ثلثي الصفقات في قطاع B2B تضيع قبل حتى البدء الرسمي بعملية الشراء أو طلب عرض الأسعار

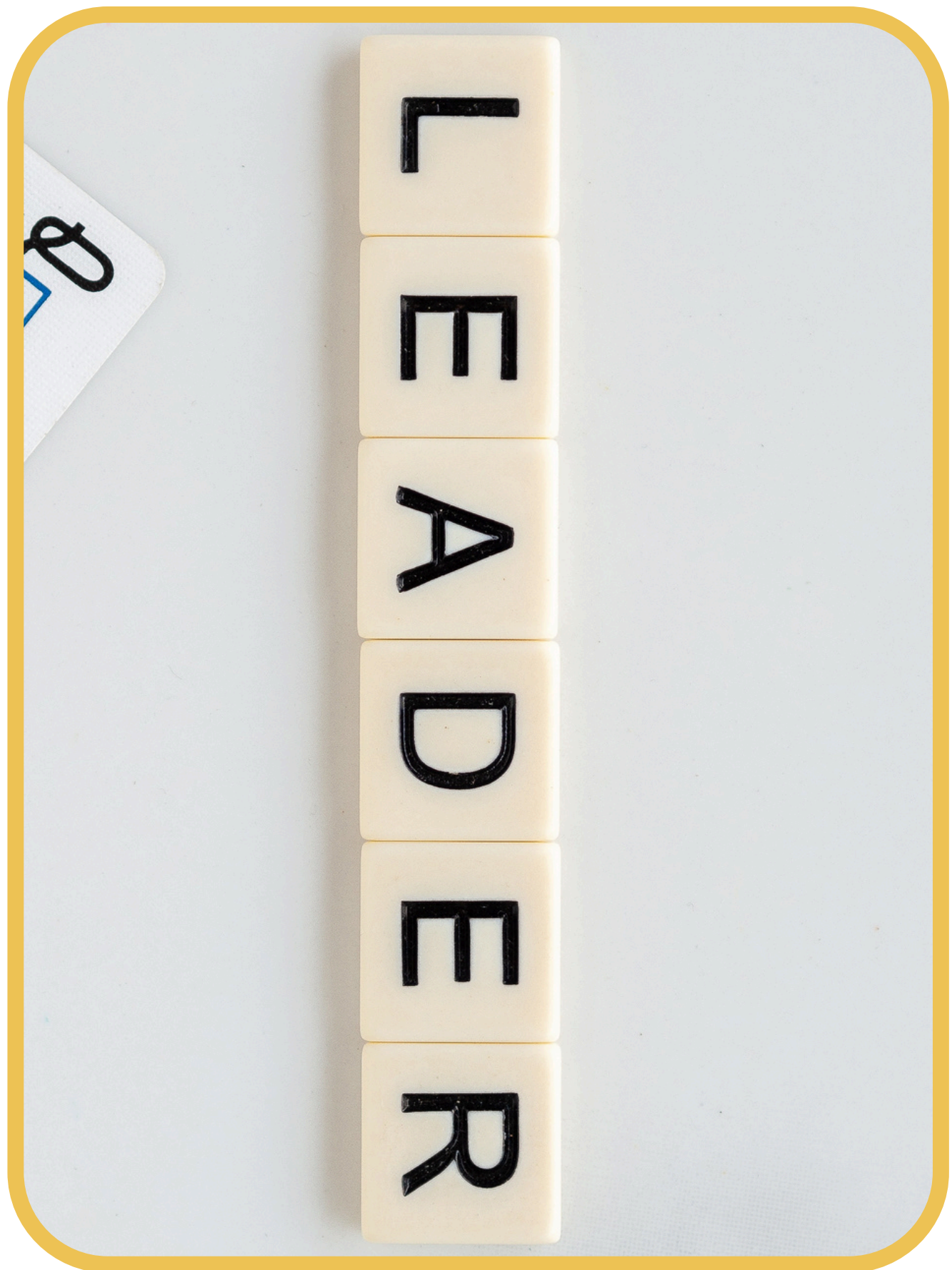
- دراسة في جامعة هارفارد أشارت أن 80% من قرار الشراء النهائي يتأثر بتجربة العميل وليس بالمنتج وحده.
- دراسة Bain & Company وجدت أن العملاء الذين يختبرون تجربة سلبية بسيطة لا يعود منهم إلا 4%.
- شركات مثل Apple and Ritz تعتبر التفاصيل الصغيرة في السلوك العام والبيئة أهم من الخصائص التقنية.

الملف هو فكرة عامة - نفضل عمل اجتماع قريب جدا

يرجى تحديد الأقسام المراد
تدريبها وفقًا لحجم ونوع الشركة



الإدارة العامة

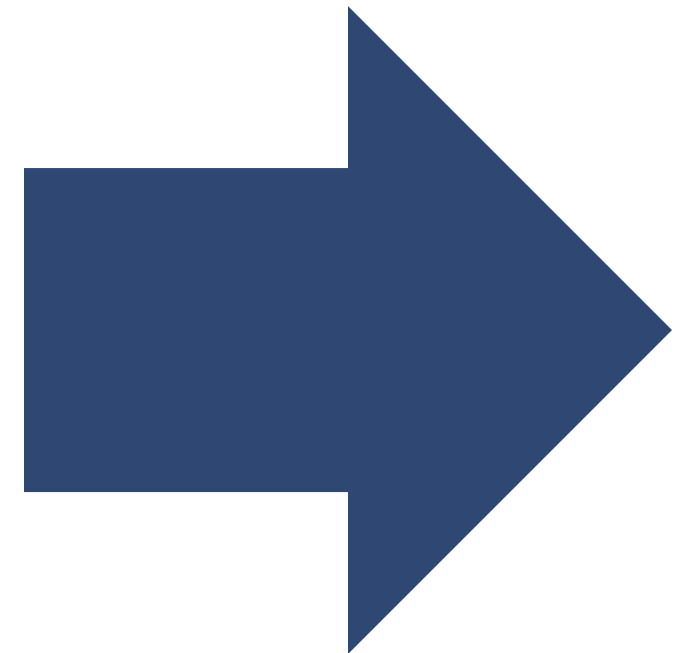


مثال عملي

إذا تبنت الإدارة العامة رسائل داخلية تشرح أهمية دور كل موظف في المبيعات، سيحس الموظف أن البيع مسؤوليته أيضًا.

**في حال لم تكن الادارة العامة
على دراية في البيع الاحترافي**

ماذا سيحدث ؟



مثال تطبيقي وحقيقي

في إحدى الشركات العقارية، صرّحت الإدارة العامة في لقاء تلفزيوني أن "المبيعات ليست أولوية حالية"، فوصلت الرسالة للموظفين والعملاء معًا أن الشركة غير مهتمة بالبيع أي غير مهتمة بالعميل لان العميل يأتي من البيع، ما قلل الثقة وتراجعت الحجوزات بنسبة 25%.

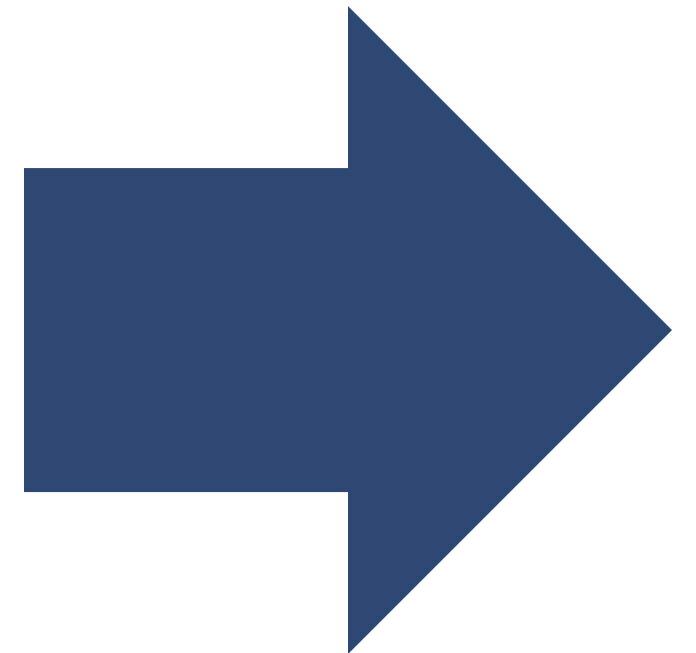
الموارد البشرية



مثال عملي
إعداد مقابلات عمل بأسئلة تكشف إن كان الموظف مرناً
ويميل لخدمة العميل.

في حال لم يكن قسم الموارد
البشرية على دراية في البيع الاحترافي

ماذا سيحدث ؟



مثال تطبيقي وحقيقي

شركة تقنية وظّفت موظفين جدد دون اختبار مهارات التواصل.

لاحقًا، اشتكى العملاء من أسلوب جاف وغير ودود عند التواصل، فانعكس ذلك على سمعة الشركة وخسر فريق المبيعات صفقات مهمة بسبب ضعف الانطباع الأول.

المالية والمحاسبة

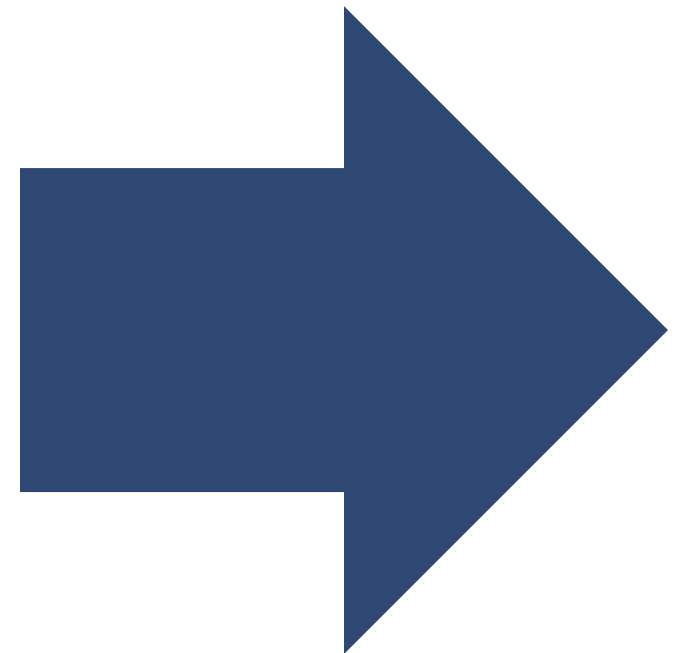


مثال عملي

- في حال تأخير العميل، التواصل الإيجابي بدل تهديده بالغرامات.
- اقتراح خيارات سداد تساعد على إقناع العميل

في حال لم يكن قسم المالية والمحاسبة
على دراية في البيع الاحترافي

ماذا سيحدث ؟



مثال تطبيقي وحقيقي

في شركة توريد مواد بناء، اتصل عميل للتأكد من تفاصيل الدفع، وردّ الموظف المالي بنبرة جافة قائلاً: “هذه ليست مسؤوليتي، راجع المبيعات” شعر العميل بعدم الاحترافية وألغى طلبًا بقيمة 50 ألف دولار

التسويق

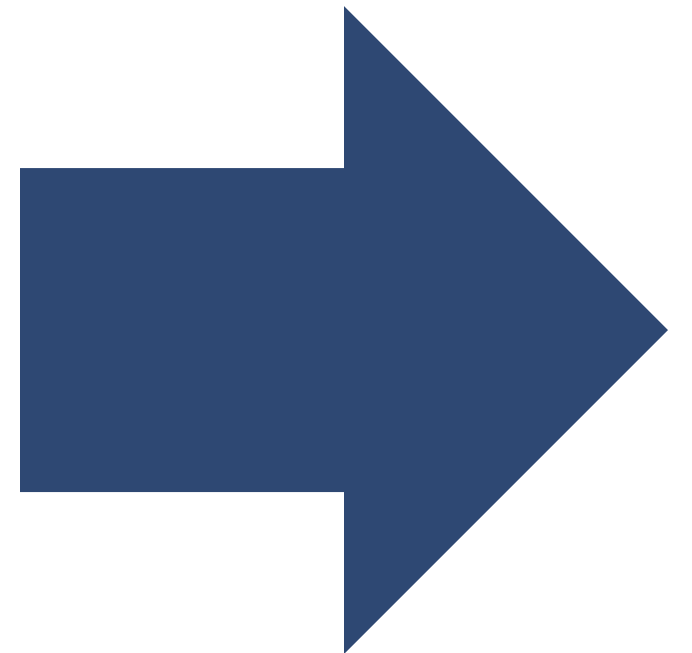


مثال عملي

- تصميم فيديو قصير يقدم قصة وليس مزايا المنتج.
- صناعة دراسة حالة تجعل العميل يشعر أنه يثق بالشركة.

في حال لم يكن قسم التسويق
على دراية في البيع الاحترافي

ماذا سيحدث ؟



مثال تطبيقي وحقيقي

شركة أثاث أطلقت حملة إعلانية وعدت بتسليم الطلب خلال أسبوع، بينما فريق العمليات يحتاج أسبوعين فعليًا، أدى هذا التناقض إلى شكاوى وإحراج لفريق المبيعات عند محاولة الإغلاق، ما تسبب بخسارة عملاء كبار.

خدمة العملاء

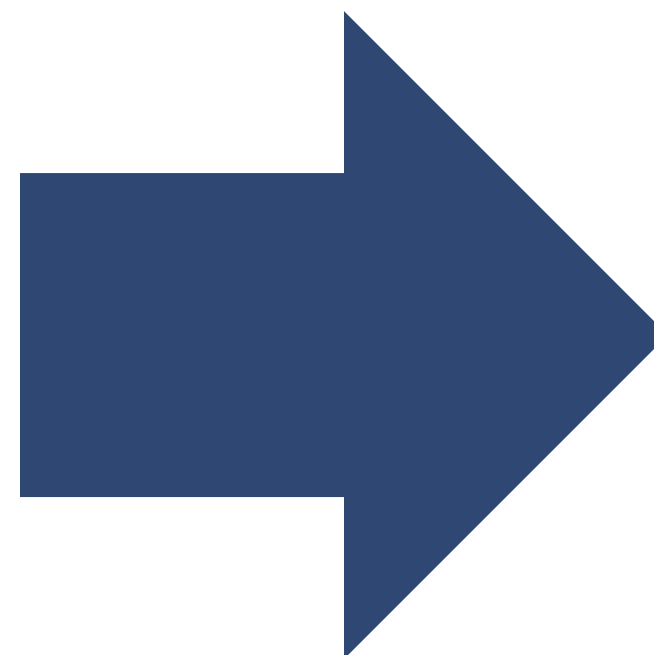


مثال عملي

- عميل يتصل غاضبًا، يتم الاعتذار وتقديم كوبون خصم.
- تمرير تفاصيل اعتراض العميل للفريق البيعي قبل لقائه.

في حال لم يكن قسم خدمة
العملاء على دراية في البيع الاحترافي

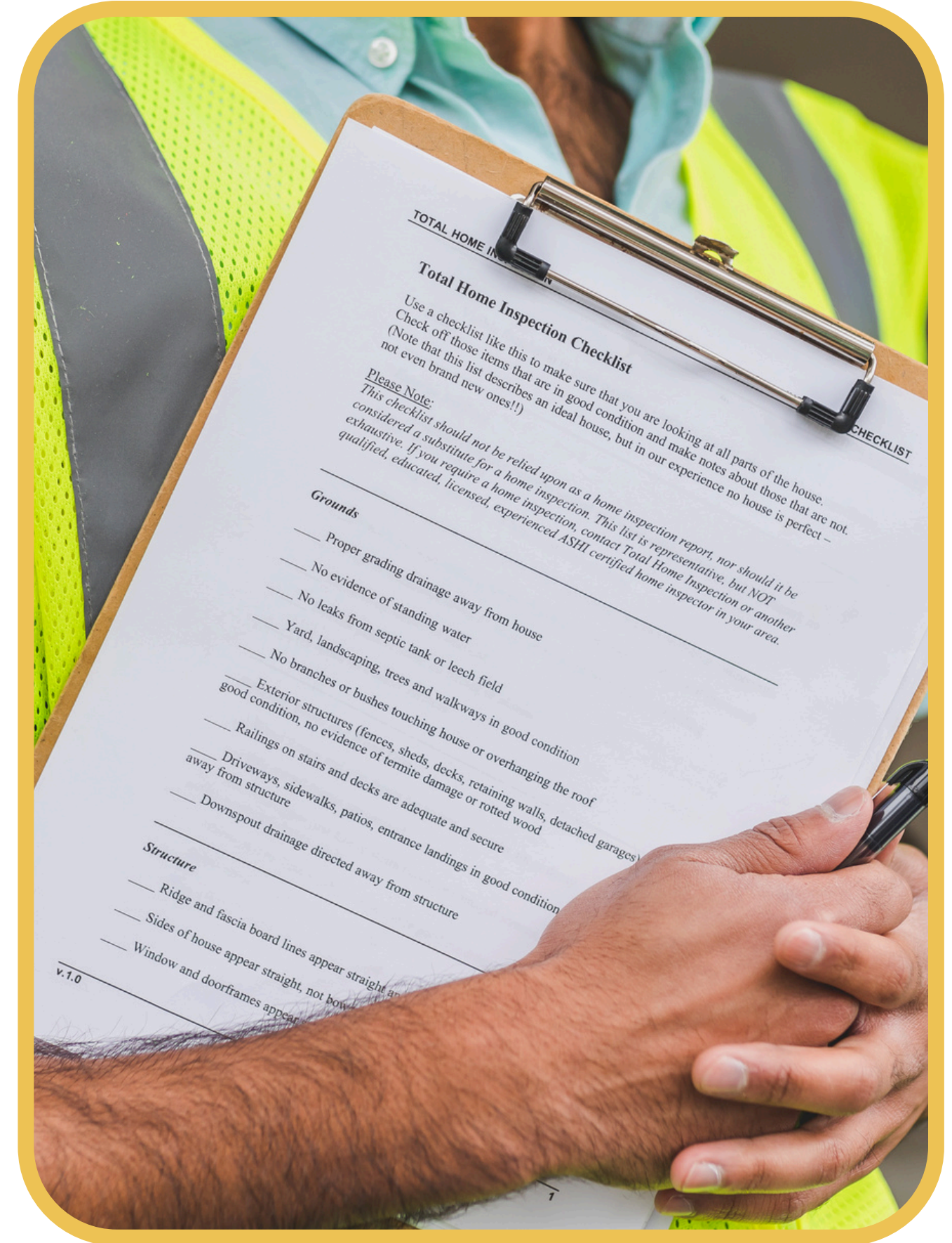
ماذا سيحدث ؟



مثال تطبيقي وحقيقي

عميل اشترى خدمة صيانة سنوية وتواصل مع خدمة العملاء للاستفسار، الموظف لم يجد بياناته بسرعة، فبدأ مترددًا وغير منظم ، شعر العميل أن الشركة تستخف به، فتراجع عن شراء عقد صيانة إضافي.

قسم الصيانة

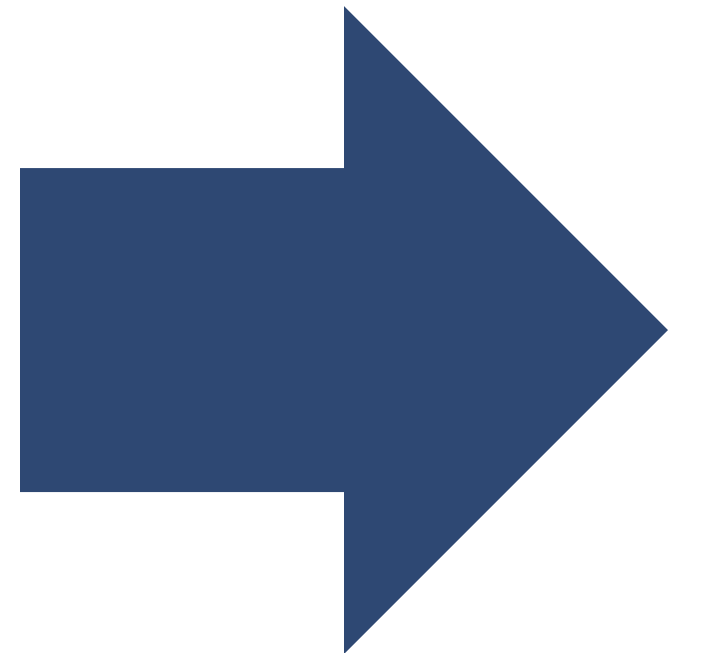


مثال عملي

- التأكد من نظافة المعدات قبل استخدامها.
- الرد على استفسارات العميل باحترام وابتسامة.

في حال لم يكن قسم الصيانة
على دراية في البيع الاحترافي

ماذا سيحدث ؟



مثال تطبيقي وحقيقي

شركة تأجير سيارات كان لديهم موعد تسليم مركبة لعميل رئيسي، لكنها وصلت وفيها خلل فني بسيط في التكييف، رغم محاولة المبيعات تهدئة الموقف، أصر العميل على إلغاء العقد معتبراً ذلك عدم احترام.

النظافة والتدبير

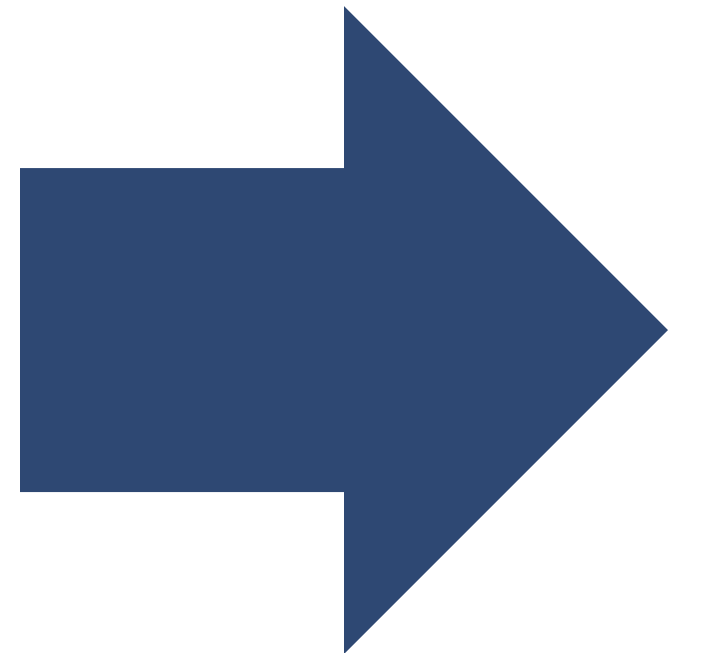


مثال عملي

- تحية العميل بابتسامة عند مروره.
- التأكد من نظافة المكان قبل أي اجتماع مبيعات.
- عدم التدخل أثناء مناقشة البيع.

في حال لم يكن قسم التنظيم
على دراية في البيع الاحترافي

ماذا سيحدث ؟



مثال تطبيقي وحقيقي

كان هناك عميل يجلس مع موظف المبيعات، وكانت الصفقة على وشك الإغلاق ، فجاء موظف النظافة وجمع القمامة أمام العميل، فغادر العميل ولم يعد ، كانت شخصية العميل ناقدة، فألغى الصفقة.

الاستقبال والأمن

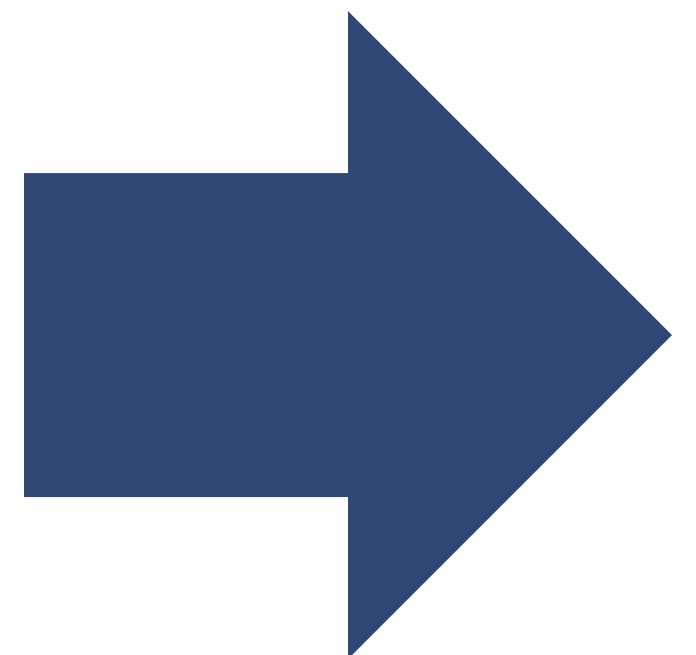


مثال عملي

- مرافقة العميل للقسم المناسب.
- توجيهه للانتظار بشكل مريح.

في حال لم يكن قسم الاستقبال
والأمن على دراية في البيع الاحترافي

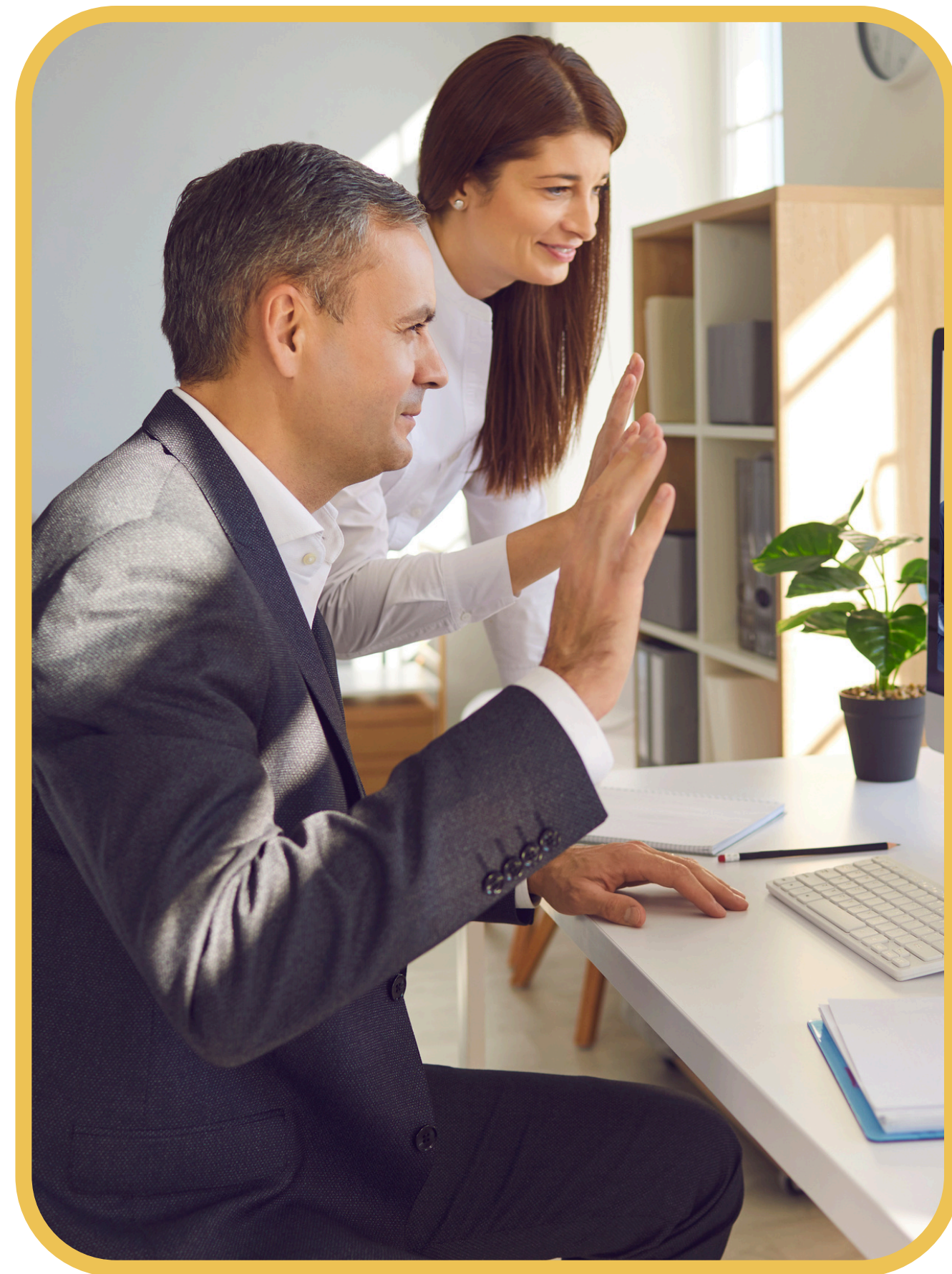
ماذا سيحدث ؟



مثال تطبيقي وحقيقي

في شركة استشارات، حضر عميل هام لاجتماع ، موظف الاستقبال تعامل معه ببرود ولم يسلمه بطاقة الزائر بسرعة ، لاحقًا أخبر العميل مدير المبيعات أنه شعر بالإهانة وأنه لن يوقع عقد التعاون.

تكنولوجيا المعلومات (IT)

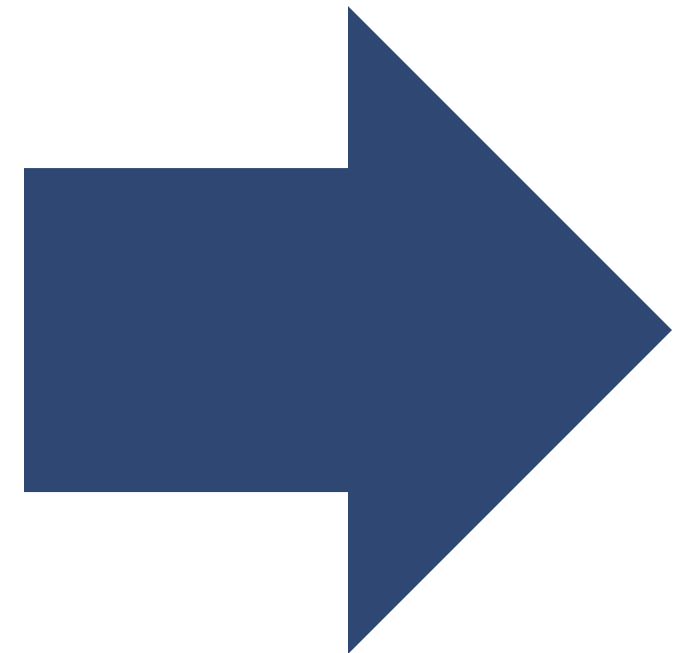


مثال عملي

- التأكد من عمل نظام الفوترة قبل حضور العميل.
- تبسيط خطوات تسجيل البيانات.
- دعم فريق المبيعات فورًا عند أي عطل.

في حال لم يكن قسم ال IT
على دراية في البيع الاحترافي

ماذا سيحدث ؟



مثال تطبيقي وحقيقي

شركة برمجيات رتبت اجتماعًا افتراضيًا مع عميل محتمل كبير، لكن نظام الاتصال لم يعمل بشكل صحيح لمدة 15 دقيقة ، شعر العميل بعدم الجدية وغادر الاجتماع قبل أن يبدأ العرض.

المبيعات



3 نقاط مهمة يجب تعلمها:

1. إتقان دورة البيع الاحترافي: الاستقطاب من سوق العمل (اكتشاف الحاجات) ، التشويق ، التهيئة ، عرض القيمة ، الرد على الاعتراضات ، المتابعة ، الاغلاق ، الولاء (بناء العلاقة)
2. الاستفادة من كل الأقسام المساندة.
- 3.مراجعة التجربة كاملة بعد البيع لضمان رضا العميل.

كيف يفيدهم ذلك في دورهم؟

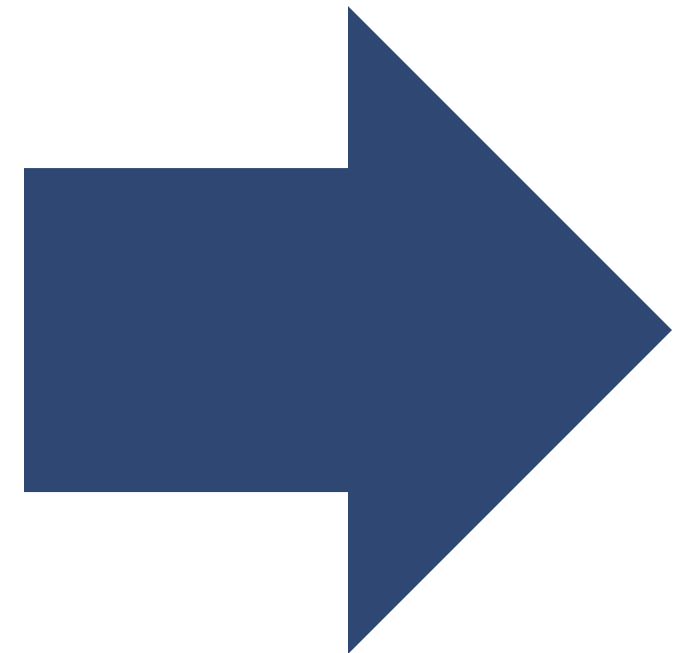
- يزيد نسبة إغلاق الصفقات.
- يجعلهم أقل توترًا وأكثر ثقة.
- يرفع معدل العملاء العائدين.

3 أمثلة عملية:

- موظف المبيعات يقابل عميلًا مهتمًا، ويشرح الطول بثقة، لكن موظف الاستقبال لم يبتسم، فيتردد العميل. هنا يتعلم البائع أن عليه التنسيق مع الجميع.
- عند إنهاء الصفقة، يشرح قسم المالية خيارات الدفع بوضوح، ما يجعل العميل يشعر بالأمان ويوقع العقد فورًا.
- عميل كان مترددًا، فطلب الموظف من قسم التسويق إرسال فيديو توضيحي، ما ساهم في اقتناعه بسرعة.

في حال لم يكن قسم المبيعات
على دراية في البيع الاحترافي

ماذا سيحدث ؟



مثال تطبيقي وحقيقي

في شركة طول مالية، كان موظف المبيعات يقدم عرضًا رائعًا للعميل، في منتصف النقاش، اتصل مديره أمام العميل ووبخه على هدف بيعي لم يحققه الشهر الماضي، شعر العميل بالارتباك وفقد الثقة في الشركة، فانسحب دون توقيع العقد.

ملحوظة ختامية مهمة

موظف المبيعات هو من ينهي الصفقة فعلاً... لكن كل موظف آخر قد يكون سبب نجاحها أو فشلها. إذا جلس موظف المبيعات مع عميل وكان الحديث رائعًا، ولكن المراسل رمقه بنظرة سلبية، أو مكان الجلوس غير نظيف، أو موظف الاستقبال لم يرحب به... فهنا قد يذهب كل التعب سُدى.

THANK YOU!



Abdullrahman Zidan

Co-Founder



00962792076067



a.zidan@abdullrahmanzidan.com



amman - Jordan

EEB

EVERY EMPLOYEE SELLS
BY THE RECIPE