

عمادة التعليم المستمر وخدمة المجتمع

التدريب التنفيذي

# محتوى البرامج التسويق

## بطاقة البرنامج

استراتيجيات التسويق		عنوان البرنامج
<p>يهدف البرنامج إلى تنمية مهارات المشاركين في مجال بناء وتطوير الاستراتيجيات والأساليب التسويقية والبيعية الملائمة للأوضاع والظروف الاقتصادية والتنافسية المختلفة، وما يصاحبها من مخاطر وكيفية تجنبها، وفي نهاية البرنامج سيتمكن المشاركون من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ التعرف على ماهية العملية التسويقية واستراتيجياتها.</li> <li>▪ معرفة آليات تحليل البيئة التسويقية الداخلية والخارجية.</li> <li>▪ التعرف على الظروف المختلفة من فرص ومخاطر والتي تؤثر على عملية التسويق.</li> </ul>		أهداف البرنامج
<ul style="list-style-type: none"> <li>• مفهوم التوصيف الوظيفي . - الواجبات - السلطات - المسؤوليات . - المجموعات النوعية</li> <li>▪ العملية التسويقية وأهميتها بالنسبة للمنشآت.</li> <li>▪ وظائف التسويق الأساسية.</li> <li>▪ تحليل البيئة التسويقية. (SWOT)</li> <li>▪ عناصر المزيج التسويقي.</li> <li>▪ خصائص العملاء وتحليل أنماطهم الشخصية وكيفية التعامل معهم.</li> <li>▪ التخطيط والتحضير لعملية التسويق.</li> <li>▪ الاستراتيجيات والتكتيكات التسويقية</li> <li>▪ اختيار الاستراتيجية التسويقية.</li> <li>▪ دراسات وحالات عملية في استراتيجيات التسويق.</li> </ul>		محاور البرنامج
مدة البرنامج	خمسة ايام	فترة الانعقاد (3:00:-8:30)
الجدول اليومي	10:00-8:30	الفترة الأولى
	10:30-10:00	استراحة الصباح
	12:00-10:30	الفترة الثانية
	1:00 -1200	استراحة الصلاة والغداء
	3:00-1:00	الفترة الثالثة

## بطاقة البرنامج

إدارة المبيعات		عنوان البرنامج
<p>إكساب المشاركين المهارات والمعارف التي تمكنهم من إدارة المبيعات لجعل الفريق البيعي منسجم كفريق بيع بدرجة عالية من الفعالية وإقامة علاقة دائمة مع العميل مما يساهم في تحقيق أهداف المنشأة، وفي نهاية البرنامج سيتمكن المشاركون من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد مفهوم فرق البيع وأهميتها</li> <li>• التعرف على الاتجاهات الحديثة في مجال البيع و تحديد خطوات عملية البيع.</li> <li>• التعرف على الصفات الواجب توفرها في مدير المبيعات</li> <li>• التعرف على الاستراتيجيات والأساليب الفعالة للمحافظة على العملاء</li> </ul>		أهداف البرنامج
<p>البيع مفهومه ووظائف مدير المبيعات.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد الأسواق المستهدفة وتحديد الفرص البيعية.</li> <li>• تخطيط الجهد البيعي والتنبؤ بالمبيعات.</li> <li>• تنظيم العمليات البيعية والتنسيق ما بين الفريق.</li> <li>• أساليب تنشيط المبيعات في فرق العمل.</li> <li>• الإشراف على فرق المبيعات وتقييم أدائهم البيعي.</li> <li>• تدريب فرق البيع وتنمية مهاراتهم.</li> <li>• أساليب تقييم وتوثيق العملية البيعية.</li> <li>• حالات عملية وتطبيقات من واقع عمل المشاركين.</li> </ul>		محاور البرنامج
فترة الانعقاد	خمسة ايام	مدة البرنامج
(3:00:-8:30)		
10:00-8:30	الفترة الأولى	الجدول اليومي
10:30-10:00	استراحة الصباح	
12:00-10:30	الفترة الثانية	
1:00 -1200	استراحة الصلاة والغداء	
3:00-1:00	الفترة الثالثة	

## بطاقة البرنامج

إدارة علاقات العملاء (CRM)		عنوان البرنامج
<p>يهدف البرنامج إلى تكوين فهم واضح لإدارة علاقات العملاء وأهميتها، وإكساب المشاركين المعرفة بالطرق والسياسات للتعامل مع العملاء وتقنيات إدارة العلاقات معهم، بالإضافة إلى البيانات التي تركز عليها إدارة علاقات العملاء، وكيفية بناء نظام لإدارة علاقات العملاء (CRM)، وفي نهاية البرنامج سيتمكن المشاركون من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• معرفة برنامج إدارة علاقات العملاء (CRM).</li> <li>• كيفية الحصول على ولاء ورضا العميل.</li> <li>• التعرف على اعتراضات وشكاوى العملاء وطرق علاجها واحتوائها.</li> <li>• تحسين قدرتهم على التعامل الجيد مع الأنماط السلوكية المتباينة للعملاء.</li> </ul>		أهداف البرنامج
<ul style="list-style-type: none"> <li>• التعريف بالمفهوم التسويقي الشخصي والتقليدي.</li> <li>• العلاقات من منظور تسويقي</li> <li>• التعريف ببرنامج إدارة علاقات العملاء (CRM).</li> <li>• جوانب المؤسسة المتعلمة (المعرفة، السوق، الذات، العملاء).</li> <li>• تخطيط إدارة علاقات العملاء.</li> <li>• تقييم العملاء حسب درجة الربحية، الولاء، الرضا، الشكاوي.</li> <li>• تقسيم أنواع العملاء .</li> <li>• البيانات التي تركز عليها إدارة علاقات العملاء (تطبيقات).</li> <li>• النماذج الاحصائية لزيادة قيمة ولاء العميل</li> <li>• تطبيقات عملية وحالات دراسية.</li> </ul>		محاور البرنامج
مدة البرنامج	خمسة ايام	فترة الانعقاد (3:00:-8:30)
الجدول اليومي	الفترة الأولى	10:00-8:30
	استراحة الصباح	10:30-10:00
	الفترة الثانية	12:00-10:30
	استراحة الصلاة والغداء	1:00 -12:00
	الفترة الثالثة	3:00-1:00

## بطاقة البرنامج

استراتيجيات التسويق		عنوان البرنامج
<p>يهدف البرنامج إلى تنمية مهارات المشاركين في مجال بناء وتطوير الاستراتيجيات والأساليب التسويقية والبيعية الملائمة للأوضاع والظروف الاقتصادية والتنافسية المختلفة، وما يصاحبها من مخاطر وكيفية تجنبها، وفي نهاية البرنامج سيتمكن المشاركون من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ التعرف على ماهية العملية التسويقية واستراتيجياتها.</li> <li>▪ معرفة آليات تحليل البيئة التسويقية الداخلية والخارجية.</li> <li>▪ التعرف على الظروف المختلفة من فرص ومخاطر والتي تؤثر على عملية التسويق.</li> </ul>		أهداف البرنامج
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ العملية التسويقية وأهميتها بالنسبة للمنشآت.</li> <li>▪ وظائف التسويق الأساسية.</li> <li>▪ تحليل البيئة التسويقية. (SWOT)</li> <li>▪ عناصر المزيج التسويقي.</li> <li>▪ خصائص العملاء وتحليل أنماطهم الشخصية وكيفية التعامل معهم.</li> <li>▪ التخطيط والتحصير لعملية التسويق.</li> <li>▪ الاستراتيجيات والتكتيكات التسويقية</li> <li>▪ اختيار الاستراتيجية التسويقية.</li> <li>▪ دراسات وحالات عملية في استراتيجيات التسويق.</li> </ul>		محاور البرنامج
مدة البرنامج	خمسة ايام	فترة الانعقاد (3:00-8:30)
الجدول اليومي	الفترة الأولى	10:00-8:30
	استراحة الصباح	10:30-10:00
	الفترة الثانية	12:00-10:30
	استراحة الصلاة والغداء	1:00 -12:00
	الفترة الثالثة	3:00-1:00

## بطاقة البرنامج

الاتصالات التسويقية الفاعلة		عنوان البرنامج
<p>يهدف البرنامج الى تطوير معارف ومهارات وقدرات المشاركين على البحث وتقييم الموقف التسويقي والترويجي للمنظمة واستخدام تلك المعلومات في إعداد استراتيجيات وبرامج اتصال فعالة وفي نهاية البرنامج سيتمكن المشاركون منة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>التعرف علي الدور الهام الذي تلعبه الاتصالات في برامج التسويق.</li> <li>تزويد المشاركين بفهم للأساليب ، المبادئ ، المصطلحات المتعلقة بالاتصالات التسويقية.</li> <li>تعلم كيفية تحقيق التكامل بين عناصر الاتصالات التسويقية ( مثل الإعلان ، تنشيط المبيعات والعلاقات العامة ) في شكل برنامج اتصال فعال.</li> <li>فهم القضايا الاجتماعية ، القانونية ، الأخلاقية المرتبطة بممارسات الاتصالات التسويقية.</li> <li>تحسين مهارات الاتصال الشفوي والمكتوب والتي تظهر تفكير انتقادي أفضل.</li> </ul>		أهداف البرنامج
<ul style="list-style-type: none"> <li>ماهية الاتصال</li> <li>مفهوم الاتصالات التسويقية</li> <li>مفهوم التسويق</li> <li>النماذج المتقدمة للاتصالات التسويقية</li> <li>أهداف الاتصالات التسويقية</li> <li>التخطيط للاتصالات التسويقية</li> <li>التخطيط للترويج و دورة حياة المنتج</li> <li>مزيج الاتصالات التسويقية و الأخلاق</li> <li>دراسة سلوك المستهلك</li> <li>البيع والتسويق والاعلان</li> <li>قياس فاعلية الاتصالات التسويقية و الترويج</li> <li>تطبيقات عملية</li> </ul>		محاور البرنامج
مدة البرنامج	خمسة ايام	فترة الانعقاد (3:00:-8:30)
الجدول اليومي	الفترة الأولى	10:00-8:30
	استراحة الصباح	10:30-10:00
	الفترة الثانية	12:00-10:30
	استراحة الصلاة والغداء	1:00 -12:00
	الفترة الثالثة	3:00-1:00

## بطاقة البرنامج

البحوث التسويقية		عنوان البرنامج
<p>إكساب المشاركين المهارات والمعارف الضرورية التي تمكنهم من تصميم وإجراء وتطبيق البحوث والدراسات التسويقية.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• إدراك أهمية البحوث والدراسات التسويقية في اتخاذ القرارات</li> <li>• إعداد وتنفيذ الخطوات العلمية في تطبيق بحوث ودراسات التسويق</li> <li>• تحديد المجالات الرئيسية للبحوث والدراسات التسويقية</li> <li>• التعرف على الأساليب الكمية والنوعية المستخدمة في بحوث ودراسات التسويق</li> <li>• التعرف على أفضل الأساليب في جمع وتحليل البيانات باستخدام Spss</li> <li>• عرض النتائج بطريقة فعالة</li> </ul>		أهداف البرنامج
<ul style="list-style-type: none"> <li>• بحوث التسويق.</li> <li>• أهمية بحوث التسويق في اتخاذ قرارات تسويقية فعالة</li> <li>• المجالات الرئيسية للبحوث والدراسات التسويقية</li> <li>• الخطوات العلمية في إجراء بحوث التسويق</li> <li>• طرق جمع البيانات</li> <li>• تحليل البيئة التسويقية</li> <li>• أنواع البيانات و طرق تحليلها</li> <li>• أساليب عرض النتائج</li> <li>• كتابة التقرير النهائي</li> <li>• مقدمة في استخدام برنامج Spss</li> <li>• حالات وتطبيقات عملية</li> </ul>		محاور البرنامج
مدة البرنامج	خمسة ايام	فترة الانعقاد (3:00:-8:30)
الجدول اليومي	الفترة الأولى	10:00-8:30
	استراحة الصباح	10:30-10:00
	الفترة الثانية	12:00-10:30
	استراحة الصلاة والغداء	1:00 -1200
	الفترة الثالثة	3:00-1:00



## بطاقة البرنامج

التسويق الالكتروني		عنوان البرنامج
التسويق الالكتروني		أهداف البرنامج
<p>يهدف البرنامج الى تطوير مهارات المشاركين بآليات التسويق الالكتروني والتعرف على الوسائط المختلفة للتسويق عبر الانترنت</p>		أهداف البرنامج
<ul style="list-style-type: none"> <li>• مفهوم التسويق والبيع</li> <li>• تعريف التسويق الالكتروني.</li> <li>• مزايا التسويق الالكتروني.</li> <li>• طرق التسويق بواسطة شبكة الإنترنت</li> <li>• عناصر التسويق الالكتروني.</li> <li>• المزيج التسويقي الالكتروني.</li> <li>• مراحل التسويق الالكتروني.</li> <li>• عمل خطة تسويقية متكاملة اون لاين .</li> <li>• التسويق باستخدام محركات البحث</li> <li>• التسويق باستخدام تطبيقات الهواتف الذكية</li> <li>• التسويق باستخدام المواقع والمنتديات والمدونات.</li> <li>• تطبيقات عملية في التسويق الالكتروني</li> </ul>		محاور البرنامج
مدة البرنامج	خمسة ايام	فترة الانعقاد (3:00:-8:30)
الجدول اليومي	الفترة الأولى	10:00-8:30
	استراحة الصباح	10:30-10:00
	الفترة الثانية	12:00-10:30
	استراحة الصلاة والغداء	1:00 -1200
	الفترة الثالثة	3:00-1:00

## بطاقة البرنامج

التميز في خدمة العملاء والعناية بهم		عنوان البرنامج
<p>إكساب المشاركين المعارف والمهارات الضرورية التي تمكنهم من تقديم خدمة متميزة للعملاء بهدف تحقيق رضائهم وكسب ولائهم، وسيتمكن المشاركون في نهاية البرنامج من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>التعامل مع العملاء بشكل فعال وتميز لتحقيق رضاهم وكسب ولائهم.</li> <li>تحديد أنواع العملاء وأنماطهم السلوكية واحتياجاتهم وترتيبها حسب أهميتها</li> <li>التعامل بشكل فعال مع مشاكل وإقتراحات واعتراضات العملاء.</li> <li>تحديد الفجوة بين توقعات العملاء والخدمة المقدمة.</li> <li>إدارة الوقت بكفاءة في تقديم الخدمة</li> </ul>		أهداف البرنامج
<ul style="list-style-type: none"> <li>مفهوم العملاء وأهميتهم التنافسية.</li> <li>طبيعة الخدمة المقدمة وأنواعها</li> <li>مفهوم وأهمية التميز في تقديم الخدمة للعملاء</li> <li>أنواع العملاء حسب أهميتهم</li> <li>طرق وأساليب تحليل احتياجات العملاء</li> <li>العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات</li> <li>أنماط العملاء سماتهم الشخصية واتجاهاتهم وأرائهم</li> <li>طرق تحليل العلاقة مع العملاء بهدف تحديد الفجوة بين توقعاتهم والخدمة المقدمة</li> <li>فن إدارة الوقت</li> <li>إستراتيجيات تحقيق رضا العملاء وكسب ولائهم.</li> <li>أساليب العرض والإقناع والتعامل مع مشكلات العملاء.</li> <li>معايير التميز في تقديم الخدمة</li> <li>تطبيقات عملية وتبادل أدوار وتجارب واقعية.</li> </ul>		محاور البرنامج
مدة البرنامج	خمسة ايام	
فترة الانعقاد (3:00-8:30)		
10:00-8:30	الفترة الأولى	الجدول اليومي
10:30-10:00	استراحة الصباح	
12:00-10:30	الفترة الثانية	
1:00 -12:00	استراحة الصلاة والغداء	
3:00-1:00	الفترة الثالثة	

## بطاقة البرنامج

مراكز الاتصالات البيعية		عنوان البرنامج
<p>يهدف البرنامج إلى تنمية وتطوير مهارات الاتصال البيعي اللازمة لموظفي الاستقبال للتعامل مع العملاء والرد عليهم بالهاتف وإكساب المشاركين مهارات الحفاظ على العملاء الحاليين وكسب عملاء جدد باستمرار وسيتم البرنامج المشاركين من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تنمية المهارات اللازمة لموظفي الاستقبال للتعامل مع العملاء والرد عليهم بالهاتف.</li> <li>• رفع قدرة المشاركين على الاتصال الفعال بالقطاعات المستهدفة من العملاء.</li> <li>• تعريف المشاركين بالمفاهيم والاستراتيجيات والمداخل المتقدمة في علاج اعتراضات العملاء.</li> <li>• تحسين القدرة على التعامل مع الأنماط السلوكية المتباينة لجمهور الشركة.</li> </ul>		أهداف البرنامج
<ul style="list-style-type: none"> <li>• مفهوم وأهمية وظيفة الاستقبال ( الشخصية والهاتفية ).</li> <li>• مهارات الاتصال الفعال.</li> <li>• مسؤوليات وواجبات موظفي الاستقبال.</li> <li>• مهارات وآداب الاستقبال (مهارات التحدث, الإنصات, التفاوض)</li> <li>• مهارات استعمال الهاتف وخدمة العميل.</li> <li>• فن التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء.</li> <li>• أدوات بناء المهارات لموظفي الاستقبال وكيفية التعامل مع المواقف المحرجة.</li> <li>• مهارات التعامل مع الاعتراضات والشكاوي وطرق علاجها.</li> <li>• آليات إغلاق المناقشات والمكالمات الهاتفية البيعية.</li> <li>• أساليب تحسين الصورة الذهنية عن الشركة لدى المتعاملين معها.</li> <li>• ورش عمل وحلقة نقاش وتدريب عملي وتبادل ادوار.</li> </ul>		محاور البرنامج
مدة البرنامج	خمسة ايام	فترة الانعقاد (3:00-8:30)
الجدول اليومي	الفترة الأولى	10:00-8:30
	استراحة الصباح	10:30-10:00
	الفترة الثانية	12:00-10:30
	استراحة الصلاة والغداء	1:00 -12:00
	الفترة الثالثة	3:00-1:00

ولمزيد من المعلومات التواصل مع

عمادة التعليم المستمر وخدمة المجتمع  
جامعة اليمامة  
الرياض – المملكة العربية السعودية

العنوان البريدي  
ص.ب. 45180، الرياض 11512

الهاتف: ( 11 2242222 )

تحويلة: 3772 / 3775 / 4492

البريد الإلكتروني [sa\\_alzaben@yu.edu.sa](mailto:sa_alzaben@yu.edu.sa)

الموقع الإلكتروني : <http://coned.yu.edu.sa>