CONCEPT

البيع عبر الهاتف وتقنيات المبيعات الداخلية: افتتاح المكالمة وتأهيل العملاء المحتملين والإغلاق هاتفيا

1 – 5 نوفمبر 2027

برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا



البيع عبر الهاتف وتقنيات المبيعات الداخلية: افتتاح المكالمة وتأهيل العملاء المحتملين والإغلاق هاتفيا

المرجع: 16891_513 **التاريخ:** 1 – 5 نوفمبر 2027 **المكان:** برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

تخسر فرق البيع عبر الهاتف والمبيعات الداخلية كثيرا من الفرص في مكالمات لم يحضر لها: قوائم عملاء محتملين غير منقاة، وافتتاحيات تبدو مقروءة من ورقة، وحراس بوابة ينهون المكالمة مبكرا، وتأهيل يتم تجاوزه، ومتابعة تتوقف بعد محاولة واحدة. ثم يرهق الرفض المتصلين ولا يعرف قادة الفرق سبب تعثر التحويل. تبني دورة البيع عبر الهاتف وتقنيات المبيعات الداخلية من كور كونسبت مهارات البائعين هاتفيا، من التحضير للمكالمة والتأهيل وفق BANT إلى معالجة الاعتراضات والإغلاق وتسلسلات المتابعة متعددة القنوات. ويعد كل مشارك مكتبة نصوص المكالمات وخطة المكالمات الشخصية ويختبرهما في تمثيل أدوار مسجل.

أهداف الدورة:

- بناء قائمة عملاء محتملين مستهدفة وورقة بحث ما قبل المكالمة انطلاقا من ملف العميل المثالي
- تنظيم المكالمات الصادرة والواردة بافتتاحيات مجربة ومسارات لتجاوز حارس البوابة وخطوة تالية متفق عليها
- تأهيل العملاء المحتملين بأسئلة BANT وتسليم العملاء المؤهلين للبيع مع ملاحظات مكالمة مكتملة
- استكشاف الاحتياجات وعرض القيمة هاتفيا واستخدام أسئلة الإغلاق التجريبي لدفع العميل نحو القرار
- معالجة الاعتراضات الهاتفية الشائعة والمحافظة على تسلسلات متابعة متعددة القنوات موثقة في نظام CRM
- متابعة معدل الوصول ومدة المحادثة ومعدل التحويل وتوظيف تسجيلات المكالمات وروتين تحمل الرفض لرفع النتائج

الفئة المستهدفة:

- وكلاء المبيعات الهاتفية الذين يبيعون المنتجات أو الخدمات مباشرة عبر الهاتف لعملاء من الشركات أو الأفراد
- ممثلو المبيعات الداخلية الذين يديرون الحسابات والفرص عن بعد من المكتب
- ممثلو تطوير المبيعات وتطوير الأعمال الذين يبحثون عن العملاء ويحجزون اجتماعات مؤهلة لمديري الحسابات
- قادة الفرق الذين يوجهون البائعين هاتفيا ويراجعون نشاط مكالماتهم اليومي
- موظفو خدمة العملاء الذين يستقبلون الاستفسارات الواردة ويطلب منهم تحويلها إلى مبيعات

محاور الدورة:

اليوم 1: نموذج المبيعات الداخلية وقوائم العملاء المحتملين والصوت على الهاتف

- نموذج المبيعات الداخلية: البيع الهاتفي وحجز المواعيد وتأهيل العملاء المحتملين والتسليم لمدير الحساب
- الاستجابة للعملاء المحتملين الواردين مقارنة بمسارات مكالمات البحث الصادرة
- مرشحات ملف العميل المثالي لبناء قائمة عملاء محتملين مستهدفة
- ورقة بحث ما قبل المكالمة: الحدث المحفز ودور جهة الاتصال وهدف المكالمة
- تقييم ذاتي لسرعة الصوت وطبقته ونبرته من مكالمة تدريبية مسجلة

اليوم 2: هيكل المكالمة والافتتاحيات وحراس البوابة والتأهيل

- هيكل المكالمة في خمس مراحل: الافتتاح وسبب الاتصال والاستكشاف وعبارة القيمة والخطوة التالية
- نصوص الافتتاح: الافتتاح بالإحالة وبالحدث المحفز وبطلب الإذن
- تمثيل أدوار حارس البوابة والبريد الصوتي مع خريطة مسار للوصول إلى صاحب القرار
- بنك أسئلة التأهيل BANT: الميزانية والصلاحية والحاجة والإطار الزمني
- معايير العميل المؤهل للبيع ونموذج ملاحظة التسليم لمدير الحساب

اليوم 3: استكشاف الاحتياجات وعرض القيمة والإغلاق عبر الهاتف

- سلالم الأسئلة المفتوحة والاستقصائية والتأكيدية لاستكشاف الاحتياجات
- الإنصات الفعال على الهاتف: التلخيص وتسمية المشاعر وتوظيف الصمت
- عبارات القيمة بأسلوب الخاصية والميزة والفائدة بما يناسب دور المتحدث
- أسئلة الإغلاق التجريبي والتقاط إشارات الشراء اللفظية
- تمثيل أدوار من الاستكشاف إلى الإغلاق: الإغلاق الافتراضي والاختيار بين بديلين والإغلاق بالتلخيص

اليوم 4: الاعتراضات وتسلسلات المتابعة وملاحظات CRM ومقاييس المكالمات

- تمثيل أدوار معالجة الاعتراضات: السعر والتوقيت والمورد الحالي وطلب أرسل لي بريدا
- تسلسل المتابعة متعدد القنوات: نقاط تواصل بالمكالمة والبريد الإلكتروني والرسائل
- معيار ملاحظات المكالمة في نظام CRM: رموز نتيجة الاتصال ومخرج المكالمة والخطوة التالية المؤرخة
- مراجعة مقاييس المكالمات: عدد الاتصالات ومعدل الوصول ومدة المحادثة ومعدل التحويل مع إعادة الاستماع للتسجيلات
- روتين تحمل الرفض: إعادة التأطير وفترات الاتصال المركزة واستراحات الاستعادة

اليوم 5: تمثيل الأدوار المسجل وخطة المكالمات الشخصية

- بناء مكتبة نصوص المكالمات: وحدات الافتتاح وحارس البوابة والاستكشاف والاعتراضات والإغلاق
- جولات تمثيل أدوار مسجلة متعددة القطاعات: مشترون من التقنية والخدمات المالية وخدمات الأعمال
- الاستماع إلى التسجيلات مع بطاقة تقييم المكالمة من الزملاء والمدرب
- خطة المكالمات الشخصية: فترات الاتصال اليومية وأهداف النشاط وتقويم تسلسل المتابعة
- عرض مكتبة نصوص المكالمات وخطة المكالمات الشخصية ومناقشتهما مع الزملاء

المهارات التي ستكتسبها:

- بناء قوائم العملاء المحتملين
- هيكلة المكالمات الهاتفية
- تجاوز حارس البوابة
- تأهيل العملاء المحتملين
- طرح أسئلة استكشاف الاحتياجات
- معالجة الاعتراضات الهاتفية
- تصميم تسلسلات المتابعة
- تحليل أداء المكالمات

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بمكتبة نصوص المكالمات وخطة المكالمات الشخصية بعد اختبارهما في تمثيل أدوار مسجل
- الاستماع إلى مكالماتك المسجلة وتصحيح الافتتاحيات وسرعة الحديث والأسئلة التي تفقدك العملاء
- تجاوز حراس البوابة وردود الصرف السريع بمسارات وإجابات معدة مسبقا
- التدرب يوميا مع بائعين هاتفيين من قطاعات وأسواق أخرى

الخاتمة:

تأتي نتائج البيع الهاتفي من التحضير والتكرار لا من نص مثالي واحد. تنتقل الدورة من نموذج المبيعات الداخلية وقوائم العملاء المحتملين والصوت على الهاتف، إلى هيكل المكالمة والافتتاحيات وحراس البوابة والتأهيل وفق BANT، ثم إلى الاستكشاف وعرض القيمة والإغلاق، فالاعتراضات وتسلسلات المتابعة وملاحظات CRM ومقاييس المكالمات وتحمل الرفض. ويجمع اليوم الأخير ذلك كله في تمثيل أدوار مسجل، ليخرج كل مشارك بمكتبة نصوص المكالمات وخطة المكالمات الشخصية جاهزتين ليوم الاتصال التالي.