CONCEPT

مهارات البيع بالتجزئة: تجربة العملاء داخل المتجر ومعالجة الاعتراضات ورعاية العملاء الدائمين

4 – 8 أكتوبر 2027

أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس



مهارات البيع بالتجزئة: تجربة العملاء داخل المتجر ومعالجة الاعتراضات ورعاية العملاء الدائمين

المرجع: 780_19829 **التاريخ:** 4 – 8 أكتوبر 2027 **المكان:** أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

مهارات البيع بالتجزئة هي ما يحدد إن كان المتسوق الذي يدخل المتجر سيخرج ومعه مشترياته. فكثيرا ما يترك المتصفح وحده أو يلاحق بإلحاح، وتبقى الأسئلة سطحية، ويوصف المنتج بمواصفاته لا بما يقدمه للمشتري، وينتهي الحوار عند أول سؤال عن السعر. تقدم هذه الدورة من كور كونسبت لموظفي المبيعات ومشرفي صالات العرض وفرق المتاجر أسلوبا عمليا قابلا للتكرار في البيع وجها لوجه داخل الصالة، من التحية الأولى حتى رسالة المتابعة. ويتدرب المشاركون على كل خطوة ويعدون دليل معايير البيع في المتجر لقسمهم أو منصتهم.

أهداف الدورة:

- رسم رحلة المتسوق داخل المتجر من الواجهة حتى نقطة الدفع وتحديد اللحظات التي يغير فيها البائع النتيجة
- بدء الحوار مع المتصفحين بأساليب ترحيب طبيعية غير محفوظة تفتح النقاش بدلا من الرد المعتاد أنا أتفرج فقط
- كشف احتياجات المتسوق وميزانيته وطريقة استخدامه بأسئلة مفتوحة واستقصائية وتأكيدية وعرض المنتجات المناسبة لها عمليا
- تحويل خصائص المنتج إلى منافع يلمسها المتسوق والرد على الاعتراضات وأسئلة السعر بثقة وصدق
- إتمام البيع واقتراح منتجات مكملة مناسبة والحفاظ على عودة العملاء عبر سجلات العملاء الدائمين والمتابعة
- تطبيق معايير الخدمة في الصالة والتعامل بهدوء مع المتسوقين الصعبين والشكاوى ومتابعة نتائج البيع الشخصية مقابل مقاييس تجربة العملاء في المتجر

الفئة المستهدفة:

- البائعون في صالة المتجر الذين يستقبلون المتسوقين ويعرضون المنتجات ويتمون البيع عند نقطة الدفع
- موظفو غرف القياس والمنصات ومستحضرات التجميل الذين ينصحون المتسوق فرديا في المقاس أو اللون أو الطراز
- مستشارو صالات العرض والبوتيكات في الإلكترونيات والأثاث والأزياء والمجوهرات والبصريات والسيارات
- مشرفو الصالة الذين يقودون وردية البيع ويغطون الصالة في أوقات الذروة ويتدخلون مع المتسوقين الصعبين
- مدربو المتاجر والزملاء المرافقون الذين يهيئون البائعين الجدد ويقدمون نموذج السلوك البيعي في الصالة

محاور الدورة:

اليوم 1: المتسوق داخل المتجر ودور البائع

- جولة في بيئة الخدمة بالمتجر: منطقة الانتقال عند المدخل وخطوط الرؤية والانطباع الأول
- أنماط المتسوقين في الصالة: المتصفح والباحث والمشتري الهادف ومشتري الهدايا
- خريطة رحلة المتسوق داخل المتجر من الواجهة حتى نقطة الدفع وما بعدها
- أثر البائع في معدل التحويل ومتوسط قيمة البيع وعدد القطع في السلة
- تقييم ذاتي لأسلوب البيع الشخصي وفق قائمة سلوكيات الصالة

اليوم 2: نماذج البيع: الاقتراب والأسئلة وعرض المنتج

- مراحل الشراء AIDA الانتباه والاهتمام والرغبة والفعل في بيع التجزئة وجها لوجه
- أساليب التحية والاقتراب: التوقيت وعبارات الافتتاح وقراءة لغة الجسد
- قمع أسئلة اكتشاف الاحتياجات: الأسئلة المفتوحة والاستقصائية والتأكيدية
- جدول تحويل الخاصية إلى ميزة ثم منفعة لخطوط المنتجات الرئيسية
- بطاقات معرفة المنتج وتسلسل العرض العملي باليد

اليوم 3: تحويل الحوار إلى بيع: الاعتراضات وأسئلة السعر والإغلاق والمنتجات المكملة

- نموذج LAER لمعالجة الاعتراضات: الإصغاء والإقرار والاستكشاف والرد
- حوارات السعر والقيمة: مقارنة البدائل وتبرير السعر
- رصد إشارات الشراء وعبارات الإغلاق التجريبي
- أساليب إتمام البيع: الإغلاق الافتراضي وإغلاق الخيارين وإغلاق التلخيص
- اقتراح المنتجات المكملة في موقع البيع وعند نقطة الدفع

اليوم 4: العلاقات والمتسوقون الصعبون ومقاييس تجربة المتجر

- سجل العملاء الدائمين: بيانات العميل وتفضيلاته وموافقته على التواصل
- رسائل المتابعة والبيع بالمواعيد ودعوات التسوق الخاص
- سيناريوهات المتسوق الصعب: المتردد والعدواني والمساوم والعائد لإرجاع منتج
- معالجة الشكاوى في الصالة: الرد الهادئ وحوارات الاسترداد والاستبدال
- أساسيات العرض المرئي للبضائع للبائعين: الوضع في مستوى النظر وواجهات الرفوف والعناية بالعرض

اليوم 5: لعب الأدوار في الصالة ودليل معايير البيع في المتجر

- بطاقة تقييم المتسوق الخفي: سلوكيات البيع الملحوظة وسلم الدرجات
- لعب أدوار لعملية بيع كاملة مع تقييم المراقبين وتغذية راجعة من الزملاء
- ميثاق معايير الخدمة في الصالة: زمن التحية وآداب الطابور والوداع
- لوحة نتائج البيع الشخصية: التحويل وقيمة البيع ودرجات رضا العملاء
- صياغة دليل معايير البيع في المتجر ومراجعته مع المشرف

المهارات التي ستكتسبها:

- الاقتراب من المتسوق وبناء الألفة
- أسئلة اكتشاف الاحتياجات
- عرض المنتج عمليا
- البيع القائم على المنافع
- معالجة الاعتراضات وأسئلة السعر
- إتمام البيع
- رعاية العملاء الدائمين
- حل الشكاوى في الصالة

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بدليل معايير البيع في المتجر يضم عبارات الاقتراب ومجموعات الأسئلة وصياغات المنافع ومعايير الصالة لقسمك أو منصتك
- التدرب على عملية البيع كاملة من التحية حتى المتابعة في لعب أدوار متدرج مع تقييم المراقبين
- التعامل مع أسئلة السعر والمشترين المترددين والمتسوقين الغاضبين دون فقدان الهدوء أو الصفقة
- مقارنة ممارسات البيع في الصالة مع بائعين من الأزياء والإلكترونيات والتجميل والأثاث والسيارات

الخاتمة:

يكسب المتجر ولاء عملائه حوارا بعد حوار. تبدأ الدورة برحلة المتسوق داخل المتجر وأثر البائع في النتائج، ثم تنتقل إلى الاقتراب والأسئلة والعرض القائم على المنافع والتجربة العملية للمنتج، ومنها إلى الاعتراضات وحوارات السعر وإتمام البيع والمنتجات المكملة، وصولا إلى رعاية العملاء الدائمين والمتابعة والمتسوقين الصعبين وشكاوى الصالة وأساسيات العرض المرئي. ويوظف اليوم الأخير معايير المتسوق الخفي ولعب أدوار لعمليات بيع كاملة لإعداد دليل معايير البيع في المتجر جاهزا لمراجعة المشرف.