



ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

أحدث الإستراتيجيات في التسويق الإلكتروني والمبيعات وخدمة العملاء

فكرة الدورة

يشهد التسويق الإلكتروني والمبيعات وخدمة العملاء تحولاً متسارعاً نتيجة تطور القنوات الرقمية، وتغير سلوك العملاء، وتزايد أهمية البيانات في فهم الاحتياجات وقياس الأداء. ولم تعد هذه الوظائف تعمل بشكل منفصل، بل أصبحت مترابطة ضمن رحلة عميل واحدة تبدأ من الاستقطاب الرقمي، وتمتد إلى التحويل البيعي، ثم الاحتفاظ بالعميل وتعزيز رضاه وولائه.

يركز هذا البرنامج من AINFCT على تمكين المشاركين من فهم أحدث الممارسات العملية في التسويق الإلكتروني، وبناء الرسائل والقنوات المناسبة، وتحسين مهارات البيع الرقمي، وإدارة تجربة العملاء عبر نقاط التفاعل المختلفة. كما يساعد البرنامج على ربط الحملات التسويقية بمؤشرات المبيعات وجودة الخدمة، بما يقدم قيمة تطبيقية للمؤسسات التي تسعى إلى تحسين حضورها الرقمي، وزيادة كفاءة التواصل مع العملاء، وتحقيق نتائج قابلة للقياس.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- فهم اتجاهات التسويق الإلكتروني الحديثة.
- تصميم رسائل رقمية مرتبطة باحتياجات العملاء.
- تحسين أساليب البيع عبر القنوات الرقمية.
- إدارة تجربة العملاء عبر نقاط التفاعل.
- قياس أداء الحملات والمبيعات والخدمة.
- تطوير خطط تكامل بين الفرق.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية لشرح الاتجاهات والأدوات الحديثة.
- تمارين تطبيقية لبناء رسائل وحملات رقمية.
- محاكاة مواقف بيع وخدمة عملاء رقمية.
- دراسات حالة حول تحسين التحويل وتجربة العميل.
- مناقشات جماعية لربط **المؤشرات** بخطط العمل.

أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز الأثر المؤسسي لهذا البرنامج من خلال:

- تحسين فعالية الحملات التسويقية الرقمية.
- رفع كفاءة التحويل البيعي والمتابعة.
- تعزيز جودة خدمة العملاء وتجربتهم.
- دعم القرارات التسويقية ببيانات عملية.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على تطوير أدائهم المهني من خلال:

- اكتساب أدوات تسويق إلكتروني عملية.
- تطوير مهارات البيع الرقمي.
- تحسين التعامل مع احتياجات العملاء.
- قراءة مؤشرات الأداء بوضوح.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يستهدف هذا البرنامج العاملين في التسويق والمبيعات وخدمة العملاء، وخاصة من يحتاجون إلى تطوير ممارساتهم في البيئة الرقمية. كما يناسب المشرفين والكوادر الإدارية المعنية بتحسين رحلة العميل ورفع كفاءة التواصل التجاري.

- موظفو التسويق الإلكتروني وإدارة المحتوى.
- مسؤولو المبيعات وتطوير الأعمال.
- فرق خدمة العملاء وتجربة المتعاملين.
- مشرفو القنوات الرقمية ومراكز التواصل.
- رواد الأعمال وأصحاب المبادرات التجارية.

اليوم الأول: الاتجاهات الحديثة في التسويق الإلكتروني

- تطور التسويق الإلكتروني وسلوك العملاء الرقمي.
- بناء الشرائح المستهدفة وتحليل الاحتياجات.
- تصميم الرسائل التسويقية الملائمة للقنوات الرقمية.
- استخدام المحتوى في جذب العملاء وبناء الثقة.
- مبادئ إدارة الحملات عبر القنوات المتعددة.
- مؤشرات قياس الوعي والتفاعل والوصول الرقمي.

اليوم الثاني: استراتيجيات المبيعات الرقمية وتحويل العملاء

- العلاقة بين التسويق الإلكتروني ومسار المبيعات.
- إدارة العملاء المحتملين وترتيب أولويات المتابعة.
- تقنيات الإقناع والبيع عبر التواصل الرقمي.
- تصميم عروض قيمة واضحة وموجهة للعميل.
- متابعة الفرص البيعية وتحسين معدلات التحويل.
- استخدام بيانات العملاء في تحسين قرارات البيع.

اليوم الثالث: خدمة العملاء وتجربة ما بعد البيع

- مفهوم تجربة العميل ودورها في الولاء والنمو.
- إدارة قنوات خدمة العملاء الرقمية بفعالية.
- التعامل مع الشكاوى والاستفسارات بأسلوب مهني.
- قياس رضا العملاء وتحليل التغذية الراجعة.
- ربط جودة الخدمة بفرص البيع المتكرر.
- بناء خطة تكامل بين التسويق والمبيعات والخدمة.

course_daily_schedule

ينفذ البرنامج على مدى ثلاثة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يومياً. يتناول اليوم الأول اتجاهات التسويق الإلكتروني وبناء الحملات، ويركز اليوم الثاني على المبيعات الرقمية وتحويل العملاء، بينما يخصص اليوم الثالث لخدمة العملاء وتجربة ما بعد البيع. يجمع البرنامج بين الشرح العملي، والتمارين، والمحاكاة، وتحليل الحالات.

course_assessment

يتم تقييم استفادة المشاركين من خلال المشاركة في النقاشات، وتنفيذ التمارين التطبيقية، وتحليل الحالات، وإعداد مخرجات عملية مرتبطة بحملة تسويقية أو مسار مبيعات أو سيناريو خدمة عملاء. وفي نهاية البرنامج يحصل المشاركون على شهادة حضور أو إتمام من AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

course_key_competencies

- التسويق الإلكتروني.
- البيع الرقمي.
- تحليل العملاء.
- إدارة تجربة العميل.
- قياس الأداء التسويقي.
- خدمة العملاء.

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر

201152466358+

info@ainfct.com

ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا

شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد

training@ainfct.com

ainfct.com