

٢- قطاع التسويق والمبيعات

١-٢ خطة التسويق الإستراتيجي

محتوى البرنامج

- خصائص البيئة التسويقية المعاصرة علي كل من المستويين المحلي والدولي .
- العلاقة بين إستراتيجيات الأعمال والإستراتيجية التسويقية .
- مقومات الخطة التسويقية الناجحة .
- خطوات إعداد خطة التسويق الإستراتيجي .
- تقييم نتائج الخطة التسويقية .
- مختبر عملي لإعداد خطة تسويقية متكاملة .

فترة البرنامج

٢٥ ساعة (٥ ساعة / يوم) .

رسم الاشتراك

٠٠٠ جنيه مصري .

٢-٢ مهارات ممثلي البيع المحترفين

محتوى البرنامج

- البيع الشخصي: مفاهيم أساسية .
- البيع الشخصي جزء أساسي من إستراتيجية التسويق .
- مقومات ممثل البيع الناجح .
- كيف يقضي ممثل البيع وقته .
- ملامح المنظمات الأكثر مبيعاً حول العالم .
- الدور الحديث لممثل البيع المحترف .
- مهارات اكتساب العملاء وبناء العلاقة : مهارات الإتصال الفعال بالعملاء
- مهارات البيع عبر الهاتف .
- مختبر الأخطاء القاتلة للبائع .
- فن إتمام الصفقة .
- تطبيقات وورش عمل .

فترة البرنامج

٢٥ ساعة (٥ ساعة / يوم) .

رسم الاشتراك

٠٠٠ جنيه مصري .

٢-٣ فن التسويق لغير المسوقين

محتوى البرنامج

- مفاهيم الأساسية للبيع والتسويق .
- البيع بين الفن والعلم .
- المزيج التسويقي وعناصره .
- المسؤوليات الرئيسة لرجال البيع والتسويق .
- الخطوات العملية لعملية البيع .
- دور فريق البيع والتسويق في تنمية المبيعات .
- كيفية التفوق على المنافسين .
- مقومات النجاح في مجال البيع والتسويق .
- فن التقديم وإجراء المقابلات البيعية والتسويقية ومعالجة الاعتراضات .
- التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء .
- تطبيقات وورش عمل .

فترة البرنامج

٢٥ ساعة (٥ ساعة / يوم) .

رسم الاشتراك

٠٠٠ جنيه مصري .

٢-٤ التسويق عبر الهاتف

محتوى البرنامج

- التسويق عبر الهاتف: مفاهيم أساسية .
- صفات وخصائص المسوق عبر الهاتف .
- الإتصال الشفهي في اتجاه واحد واتجاهين عبر الهاتف .
- الإتصال والاستماع عبر الهاتف .
- معوقات الإتصال عبر الهاتف .
- التفاوض والتعامل مع الافتراضات عبر الهاتف .
- إدارة وقت المكالمات الهاتفية .
- أسس فن البيع بالهاتف .
- مهارات الحديث الهاتفي الفعال .
- كيفية تنمية مهاراتك في الإتصالات الهاتفية .
- كيف تكون مكالمتك ناجحة؟
- كيفية ضغط وقت المكالمات .
- إظهار الاهتمام بالعميل .
- إستراتيجيات بناء العلاقات مع العملاء عبر الهاتف .
- معالجة شكاوي العملاء عبر الهاتف .
- تدريب عملي في استخدام الهاتف في إتمام الصفقات البيعية .

فترة البرنامج

٢٥ ساعة (٥ ساعة / يوم) .

رسم الاشتراك

٠٠٠ جنيه مصري .

٢-٥ إستراتيجيات الترويج الناجح

محتوى البرنامج

- مفهوم الترويج الناجح للسلع أو الخدمات .
- دور الترويج الناجح في زيادة الحصة التسويقية للمؤسسة .
- الإتصال ودوره في الترويج .
- عناصر المزيج الترويجي الناجح .
- الإتجاهات الحديثة في تصميم الإستراتيجيات المتباينة للترويج الناجح .
- المقارنة بين إستراتيجيات الترويج الناجح والمفاضلة بينها .
- كيف تضع خطتك الترويجية .
- نماذج لقياس فاعلية الترويج .
- تطبيقات وورش عمل .

فترة البرنامج

٢٥ ساعة (٥ ساعة / يوم) .

رسم الاشتراك

٠٠٠ جنيه مصري .

١-٢ الاستخبارات التسويقية الفعالة

محتوى البرنامج

- نظم الاستخبارات التسويقية وعلاقتها بأنشطة وأعمال التسويق .
- الاستخبارات التسويقية: المفهوم والأهمية .
- سبل وأساليب الاستخبارات التسويقية .
- استخدام الاستخبارات التسويقية في تعظيم الحصة البيعية .
- استخدام الاستخبارات التسويقية في تشخيص سلوك العاملين .
- استخدام الاستخبارات التسويقية في الترويج والتسعير والإعلام .
- استخدام الاستخبارات التسويقية في تحليل المنافسين وتحديد الفرص والتهديدات التسويقية .
- استخدام الاستخبارات التسويقية في التميز علي المنافسين .
- دورة حياة معلومات استخبارات التسويق .
- قياس مدي كفاءة معلومات استخبارات التسويق .
- التحديث والتطوير المستمران لتنظيم الاستخبارات التسويقية .
- تطبيقات وورش عمل .

فترة البرنامج

٢٠ ساعة (٥ ساعة / يوم) .

رسم الاشتراك

٠٠٠ جنيه مصري .

٢-٧ بحوث التسويق الفعالة

محتوى البرنامج

- مفهوم البحث التسويقي وأهميته .
- ضروب البحوث التسويقية .
- طبيعة إدارة بحوث التسويق .
- مراحل دراسة الأسواق .
- المسح العام للأسواق .
- تحديد الأسواق الأكثر مواءمة للدراسة .
- الدراسة التفصيلية للسوق .
- وضع خطة البحث ومصادر البيانات .
- إجراءات تنفيذ البحث .
- سبل جمع البيانات .
- تفسير الحقائق عن السوق واستخلاص النتائج والتوصيات .
- مختبر عملي في وضع بحث تسويقي .

فترة البرنامج

٢٠ ساعة (٥ ساعة / يوم) .

رسم الاشتراك

٠٠٠ جنيه مصري .

٨-٢ العلاقات العامة (١) (المراسم)

محتوى البرنامج

- تعريف العلاقات ونشأتها وهدفها .
- الأنشطة التي تسهم في تحقيق أهداف العلاقات العامة .
- مبادئ مهنة العلاقات العامة .
- العلاقة بين العلاقات العامة والإدارة .
- العلاقة بين العلاقات العامة والتنمية .
- تعريف المراسم .
- تعريف المراسم في المفهوم القانوني .
- أهم قواعد المراسم ومجالات تطبيقها .
- تطبيقات وورش عمل .

فترة البرنامج

٢٠ ساعة (٥ ساعة / يوم) .

رسم الاشتراك

... جنيه مصري .

٢-٩ العلاقات العامة (المراسم الدبلوماسية)

محتوى البرنامج

- تعريف المراسم الدبلوماسية .
- مهام واختصاصات قسم المراسم في الوزارات والسفارات والهيئات .
- أنماط زيارات الوفود والزوار .
- المراسم في الإجتماعات والمؤتمرات الدولية .
- المآدب وحفلات الاستقبال .
- القواعد الواجب مراعاتها في إرسال الدعوات .
- القواعد الواجب مراعاتها من جانب المدعوين في الحفلات الدبلوماسية .
- أنماط المجاملات الدولية (التهاني - التعازي - تبادل الهدايا - زيارة الأماكن الحساسة - الاعتذار - تقديم المساعدات) .
- مراسم المراسلات والزيارات بين رؤساء الدول .
- المراسلات بين رؤساء الدول .
- زيارات رؤساء الدول .
- القواعد الواجب مراعاتها في الحفلات الدبلوماسية .
- بعض المصطلحات الدبلوماسية باللغة الانجليزية .
- تطبيقات وورشة عمل .

فترة البرنامج

٢٠ ساعة (٥ ساعة / يوم) .

رسم الاشتراك

٠٠٠ جنيه مصري .

٢-١٠ العلاقات العامة ٣ (مراسم وآداب عامة)

محتوى البرنامج

- مراسم الحفلات في المنازل .
- آداب المواعيد والمقابلات .
- آداب التقديم والتعارف والتحية .
- آداب استخدام الهاتف .
- مراسم بطاقات الزيارة .
- تطبيقات وورش عمل .

فترة البرنامج

٢٠ ساعة (٥ ساعة / يوم) .

رسم الاشتراك

٠٠٠ جنيه مصري .

١١-٢ العلاقات العامة ٤ (فن المراسم والتشريفات لكبار الشخصيات)

محتوى البرنامج

- المفهوم الحديث لوظيفة العلاقات العامة.
- وظيفة العلاقات العامة
- التعريف بالمراسم (المراسم الدولية).
- أهمية القواعد الحاكمة لفن المراسم .
- الإستقبال / التوديع / المآدب والحفلات / المواعيد / قوائم الشخصيات الهامة .
- أساليب وأصول تكريم الضيف .
- مراسم تنظيم المؤتمرات والاجتماعات واللقاءات .
- سجل التشريفات .
- دور المراسم في تحقيق التميز .
- إعداد وكتابة البحوث والتقارير .
- تطبيقات وورشه عمل .

فترة البرنامج

٢٥ ساعة (٥ ساعة / يوم) .

رسم الاشتراك

٠٠٠ جنيه مصري .

١٢-٢ العلاقات العامة ه (فن الإتيكيت والمراسم الرسمي والاجتماعي)

محتوى البرنامج

- مفهوم الإتيكيت والمراسم .
- إتيكيت المائدة .
- قواعد لغة الجسد .
- إتيكيت الحديث .
- إتيكيت الإستماع .
- إتيكيت المصالحة .
- إتيكيت التقديم والتعارف .
- المراسم الرسمية ومراسم إعداد المناسبات العامة .
- تطبيقات وورش عمل .

فترة البرنامج

٢٠ ساعة (٥ ساعة / يوم) .

رسم الاشتراك

٠٠٠ جنيه مصري .

١٣-٢ تخطيط وتنظيم المعارض

محتوى البرنامج

- مراحل وخطوات تخطيط وتنظيم المعارض .
- السمات الرئيسة لفريق العمل الذي يعمل في المعارض .
- السياسات المختلفة لتخطيط وتنظيم المعارض .
- كيف تضع خطة لإدارة المعارض .
- أسس التخطيط للحملات الإعلامية للمعارض .
- أسس إعداد المطبوعات عن المعارض .
- كيفية تحديد ميزانية إقامة المعارض .
- تصميم وتوجيه الدعوات .
- إعداد حفلات الاستقبال والمراسم والضيافة .
- مفهوم الخدمة في المعارض .
- تطبيقات وورش عمل .

فترة البرنامج

٢٥ ساعة (٥ ساعة / يوم) .

رسوم الاشتراك

٠٠٠ جنيه مصري .

١٤-٢ تخطيط وتنظيم المؤتمرات والندوات

محتوى البرنامج

- ضروب وأهمية المؤتمرات والندوات .
- دور العلاقات العامة في التخطيط والتنظيم للمؤتمرات والندوات .
- أسس إختيار فريق العمل في المؤتمرات والندوات .
- المهارات اللازمة التي ينبغي توافرها في مخطط ومنظم المؤتمرات والندوات .
- التخطيط والإعداد للمؤتمرات والندوات .
- كيفية التعامل مع أجهزة الإعلام المختلفة .
- أسس تصميم وإعداد النشرات الداخلية والخارجية عن المؤتمرات والندوات .
- كيفية تحديد الميزانية التقديرية .
- كيفية إعداد قوائم المشتركين .
- التعامل مع المرافقين .
- مواجهة المشكلات الطارئة في المؤتمرات والندوات والتخطيط لحلها .
- التعامل مع مختلف الشخصيات في المؤتمرات والندوات .
- تطبيقات وورش عمل .

فترة البرنامج

٢٥ ساعة (٥ ساعة / يوم) .

رسم الاشتراك

٠٠٠ جنيه مصري .

٢-١٥ أساليب وسائل الدعاية والإعلان

محتوى البرنامج

- التدريب علي الآليات الفعالة في الدعاية المختلفة للأنشطة والخدمات والمنتجات التي تروجها الوحدات ذات الطابع الخاص والجهات الإنتاجية بالمركز والإدارات الفنية من أجل رفع الكفاءة التسويقية لتلك الجهات.
- تطبيقات وورش عمل .

فترة البرنامج

١٥ ساعة (٥ ساعة / يوم) .

رسم الاشتراك

٠٠٠ جنيه مصري .

١٦-٢ مهارات موظفي البيع فائقة الجودة

محتوى البرنامج

- الدور الحديث لموظفي البيع المحترفين في إدارة العملية البيعية .
- العناصر الستة للتميز في البيع .
- أين تضع نفسك بين الأنماط الخمسة لمندوبي البيع المحترفين؟
- المهارات الذهنية والفنية لمندوبي البيع المحترفين .
- أساليب البحث عن العميل المرتقب .
- الأنماط الرئيسة للعملاء واستراتيجيات التعامل معها .
- الوصل والإتصال بالعميل المرتقب .
- كيفية خلق تآلفاً فورياً مع أصعب العملاء .
- كيفية تولى القيادة في المقابلة البيعية .
- فنون التعامل مع اعتراضات العملاء .
- أخطاء موظفي البيع القاتلة .
- فن إتمام الصفقة .
- م.تابعة ما بعد البيع .
- إستراتيجيات تحفيز العملاء للشراء .
- كيفية تكوين شبكة العملاء وتفعيلها .
- تطبيقات وورش عمل .

فترة البرنامج

٥٠ ساعة (٥ ساعة / يوم) .

رسم الاشتراك

٠٠٠ جنيه مصري .

١٧-٢ إستراتيجيات تسويق الخدمات

محتوى البرنامج

- مفاهيم المعاصرة لتسويق الخدمات .
- مفهوم الإستراتيجية العامة للمنظمة وإستراتيجيات تسويق الخدمات .
- الربط بين إستراتيجيات تسويق الخدمات والمزيج التسويقي .
- تخطيط الخدمات .
- التسعير .
- الترويج .
- التوزيع .
- إستراتيجيات تسويق الخدمات والمحافظة على العملاء الحاليين .
- الأسس العلمية لإستراتيجيات تسويق الخدمات .
- تحديد مداخل الإستراتيجيات التسويقية للخدمات .
- إستراتيجيات التعامل مع الفرص المتاحة .
- قياس محددات الإستراتيجية مع درجة أهداف المنظمة المستهدفة .

- أساسيات الوصول للقدرات التسويقية للخدمات .
- إستراتيجيات المحافظة على العملاء وخدمتهم .
- متابعة وتقييم إستراتيجيات تسويق الخدمات.
- تطبيقات وورش عمل.

فترة البرنامج

٥٠ ساعة (٥ ساعة / يوم) .

رسم الاشتراك

٠٠٠ جنيه مصري .

١٨-٢ عشر خطوات لإعداد خطة التسويق
الإستراتيجي الناجحة

محتوى البرنامج

- المنظور المتكامل للعملية التسويقية وتوجيهات بيئة الأعمال .
- مفهوم إستراتيجية الأعمال ومدى ارتباطها بإستراتيجية التسويق .
- التخطيط ومقومات الخطة التسويقية الناجحة .
- عشر خطوات لإعداد خطة التسويق الإستراتيجي الناجح .
- تحليل الوضع الحالي ومدى أهمية وضع خطة تسويقية .
- الأسئلة العشرة التي ينبغي الإجابة عليها في خطة التسويق .
- الهدف من التسويق؟
- ما الأهداف المطلوب تحقيقها؟

- أين نحن الآن؟
- ماهي نقاط قوتنا وضعفنا؟
- ما الصورة الذهنية للشركة لدى من تتعامل معهم؟
- من هم المنافسون؟ وما نقاط قوتهم وضعفهم؟
- ماهي منتجاتنا التي يطلبها العملاء؟
- كم سيدفع العملاء مقابل منتجاتنا؟
- أين سنبيع منتجاتنا؟
- كيف نتمكن من تقييم نجاحنا وخطتنا التسويقية؟
- مختبر عملي تطبيقي لإعداد خطة تسويقية متكاملة.

فترة البرنامج

٥٠ ساعة (٥ ساعة / يوم) .

رسم الاشتراك

٠٠٠ جنيه مصري .

١٩-٢ تحليل المنافسين وفتح أسواق جديدة

محتوى البرنامج

- تحليل البيئة المعاصرة للأعمال وآثارها على عمليات التسويق .
- المفاهيم المعاصرة للتسويق في ظل المنافسة العالمية وتدويل الأعمال .
- أسلوب التحليل الاستراتيجي للبيئة التسويقية وتحديد فرص التسويقية

- في ظل آليات السوق الحالية القائمة على المنافسة الشرسة .
- أساليب وسبل تحليل المنافسين وتحديد الفرص والتهديدات التسويقية .
- تطبيقات لتجارب تسويقية ناجحة محلية وعالمية في مجال مواجهة المنافسين .
- سبل تحديد السوق المستهدف في إطار عملية التدويل المعاصرة وتحليل سلوك الشراء لدى المستهلك .
- المزيج التسويقي وسياسات التسويق .
- استراتيجيات تسويق المنتجات في ظل المنافسة وتعظيم الحصة التسويقية وخلق فرص تسويقية جديدة .
- المهارات المطلوبة لإدارة التسويق في ظل المنافسة وتدويل الأعمال .
- نماذج تطبيقية ناجحة في تعظيم الحصة التسويقية والتعامل مع المنافسين .

فترة البرنامج

٥٠ ساعة (٥ ساعة / يوم) .

رسم الاشتراك

٠٠٠ جنيه مصري .

٢٠-٢ فن البيع ومهارات إقناع العميل

محتوى البرنامج

- أسس التفاوض البيعى وتنمية المهارات البيعية .
- مهارات إدارة المبيعات الفعالة .
- تطوير عملية الإتصال مع العملاء .
- تحديد إحتياجات العملاء وسبل التواصل معهم .
- تطوير عملية الإتصال مع العملاء الجدد والقدامى .
- تطبيقات وورشه عمل .

فترة البرنامج

٢٠ ساعة (٥ ساعة / يوم) .

رسم الاشتراك

٠٠٠ جنيه مصري .

٢١-٢ فنون ومهارات البيع والعناية الفائقة بالعملاء

محتوى البرنامج

- كيفية قراءة إحتياجات العملاء .
- كيمياء التواصل مع العملاء .
- مقومات رجل البيع المحترف .

- العرض البيعى الفعال .
- كيفية معالجة الاعتراضات .
- كيفية جذب عملاء جدد والمحافظة على العملاء القدامى .
- إدارة علاقات العملاء وكيفية العناية الفائقة بهم .
- تطبيقات وورشه عمل .

فترة البرنامج

٣٠ ساعة (٥ ساعة / يوم) .

رسم الاشتراك

٠٠٠ جنيه مصري .

٢-٢ تصميم وخطيط الحملات الإعلانية

محتوى البرنامج

- تقييم الوضع التنافسي للسلعة أو الخدمة المعلن عنها طبقا للمتغيرات التسويقية الإقتصادية .
- تحديد أهداف الحملة الإعلانية .
- إختيار الوسائل الإعلانية .
- جدولة الحملة الإعلانية .
- تحديد المخصصات المالية للإعلان .
- تقييم الحملة الإعلانية وقياس مردودها .

- تطبيقات وورش عمل (طرح فكرة إعلان للمناقشة) .

فترة البرنامج

٣٠ ساعة (٥ ساعة / يوم) .

رسم الاشتراك

٠٠٠ جنيه مصري .

٢٣-٢ السبل الحديثة في المشتريات والمخازن
والتعامل مع الموردين

محتوى البرنامج

- الأساليب والوسائل المعاصرة في إدارة المشتريات والمخازن .
- المشكلات والتحديات التي تواجهها إدارة المخازن والمشتريات في ظل المنافسة الشديدة .
- العلاقة التكاملية بين المخازن والمشتريات .
- وظائف التخطيط وتقدير الاحتياجات والرقابة والإنتاج والتسويق والتكاليف والمراجعة في أنظمة الحاسب الآلي .
- فوائد ومشكلات تقنية JIT .
- الشراء بنظام BOT و المناقصات و التجارة الالكترونية
- تطبيقات وورش عمل .



الخطة التدريبية ٢٠١٨

فترة البرنامج

٣٠ ساعة (٥ ساعة / يوم) .

رسم الاشتراك

٠٠٠ جنيه مصري .

