CINPAA | INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

سينبا | التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات



البرنامج التدريبي:

المبيعات وخدمات ما بعد البيع بدعم الذكاء الاصطناعي

يُعقد في مدن ومواعيد متعددة

OUR INTERNATIONAL PARTNERS:

ISDE Law Business School High Performance Education
Higher Institute of Law and Business (ISDE)

Professional Development Institute
Professional Development Institute

Universidad Camilo José Cela
Camilo José Cela University

SEK EDUCATION GROUP

ISO 29993:2017 Learning services for non-formal education and training

ISO 9001:2015

المبيعات وخدمات ما بعد البيع بدعم الذكاء الاصطناعي

نبذة عن البرنامج:

يمكّن البرنامج المؤسسات المقدمة لخدمات بمقابل من تنظيم المبيعات والمتابعة وفق احتياجات المستفيد وملاءمة الخدمة. ويوظف الذكاء الاصطناعي لتحليل الاستفسارات وتوضيح الخيارات ومتابعة الالتزامات، مع صدق العرض وحماية البيانات وإتاحة معالجة الشكاوى.

الأهداف:

إكساب المشاركين مهارات ومعارف وقيم وتوجهات جديدة متعلقة بـ:

أ. تحليل استفسارات المستفيدين لتحديد الاحتياجات ومدى ملاءمة الخدمة قبل تقديم العرض.

ب. تصميم محادثات مبيعات استشارية توضح النطاق والالتزامات وحدود الخدمة المقدمة.

ج. تطبيق تحليلات متابعة لترتيب الفرص وفق الاحتياج المعلن واستعداد المستفيد.

د. تطوير مسارات ما بعد البيع لمعالجة الاستفسارات والشكاوى ومتابعة الوفاء بالالتزامات.

هـ. تقييم توصيات التخصيص والتواصل وفق الموافقة والخصوصية وصدق المعلومات المقدمة.

الفئة المستهدفة:

أ. مديرو مبيعات الخدمات المؤسسية

ب. مسؤولو علاقات المستفيدين

ج. مشرفو خدمات ما بعد البيع

د. مسؤولو متابعة العروض

هـ. مديرو الحسابات المؤسسية

محاور البرنامج:

- **المحور الأول: البيع المؤسسي المسؤول وملاءمة الخدمة للمستفيد**

أ. ربط العرض باحتياج معلن وقدرة المؤسسة على تلبيته

ب. التمييز بين تأهيل فرصة الخدمة والضغط على المستفيد

ج. تحديد عناصر عرض واضح يشمل النطاق والالتزامات والقيود

د. فهم امتداد العلاقة من الاستفسار إلى دعم المستفيد

- **المحور الثاني: تحليل الاستفسارات وتأهيل فرص الاستفادة المؤسسية**

أ. استخلاص الغرض والاحتياج والمتطلبات من محادثات الاستفسار المصرح بها

ب. فحص ملاءمة الخدمة قبل اقتراح عرض أو متابعة

ج. تصنيف الفرص بحسب الاستعداد المعلن ووضوح الاحتياج وحدود التغطية

د. تحديد المعلومات الناقصة التي تستلزم استيضاحًا بدل افتراضها

- **المحور الثالث: أدوات المحادثة الاستشارية ومتابعة الالتزامات الخدمية**

أ. إعداد أسئلة استكشاف تساعد المستفيد على توضيح حاجته

ب. تطوير مسودة عرض تشرح المخرجات وشروط الاستفادة دون مبالغة

ج. تلخيص التزامات التواصل وربط كل التزام بمسؤول تنفيذه

د. تصميم مسار دعم يعالج استفسارات التسليم وشكاوى ما بعد البيع

- **المحور الرابع: حوكمة العلاقة والموافقة وصدق التواصل التجاري**

أ. التحقق من موافقة المستفيد على قنوات المتابعة المقترحة

ب. مراجعة توصيات التخصيص لمنع استخدام معلومات تتجاوز غرض العلاقة

ج. اعتماد الوعود والتعديلات ضمن صلاحيات المؤسسة وقدرتها الفعلية

د. تنظيم تصعيد الشكاوى وحماية حقوق المستفيد في تفسير الالتزامات

• المحور الخامس: محاكاة اشتراك تدريبي وخطة استدامة العلاقة

أ. متابعة حالة اشتراك تدريبي لدى مؤسسة تعليمية عامة

ب. إعداد عرض واستجابة شكوى يستندان إلى نطاق خدمة محدد

ج. بناء خطة تسليم تتحقق من الوفاء بالالتزامات ووضوح التواصل

د. تحديد مؤشرات رضا وفرص استفادة لاحقة وفق حاجة المستفيد

مخرجات الدورة:

أ. إعداد تشخيص احتياج وعرض خدمة يوضح الملاءمة والنطاق والالتزامات.

ب. بناء مسار متابعة ينظم الفرص والتواصل المصرح به وتسليم الخدمة.

ج. تصميم إجراء لما بعد البيع يعالج الشكاوى ويوثق الوفاء بالالتزامات.

أساليب التدريب والشهادات:

تستند برامجنا إلى مبادئ البيداغوجيا الحديثة التي تدمج بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، بما يواكب احتياجات المتدربين ومتطلبات بيئة العمل. وتشمل الأساليب المستخدمة:

- **ورش عمل تفاعلية:** تعتمد على تحليل بيانات واقعية، ونقاشات جماعية لتعزيز الفهم التطبيقي.
- **دراسات حالة:** يتم استعراض نماذج من مؤسسات دولية تسلط الضوء على مواقف نجاح وتحديات فعلية.
- **محاكاة واقعية:** يتدرب المشاركون من خلال سيناريوهات مهنية تُحاكي مواقف حقيقية تتطلب اتخاذ القرار وإدارة المواقف.
- **استخدام أدوات وتقنيات متقدمة:** تطبيق عملي على برمجيات وأدوات تدريب حديثة تتماشى مع طبيعة كل مجال تدريبي.

الشهادات:

يحصل المشارك بعد اجتيازه البرنامج بنجاح على شهادة صادرة عن معهد سينبا CINPAA، كمعهد تدريبي مسجل رسميًا في الاتحاد الأوروبي وإسبانيا والمملكة المتحدة.

CINPAA - Cooperative International for Training and Consulting

ويتم تنفيذ البرامج التدريبية في إطار شراكات أكاديمية ومهنية واتفاقيات تعاون ومذكرات تفاهم مع عدد من المؤسسات الأكاديمية والمهنية، من بينها:

- **جامعة كاميلو خوسيه ثيلا (Camilo José Cela University) - إسبانيا**
- **مدرسة القانون والأعمال (ISDE - Law & Business School) - دولياً**
- **معهد التطوير المهني (Professional Development Institute) - بريطانيا**

وتهدف هذه الشراكات إلى تبادل الخبرات، وتطوير المحتوى التدريبي، وتعزيز جودة البرامج وفق أفضل الممارسات المهنية الدولية.

مع تحيات
القسم العربي
"CINPAA" INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING
"سينبا" التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات

تفاصيل الانعقاد والتسجيل
Course Details | Registration

اسم البرنامج	المبيعات وخدمات ما بعد البيع بدعم الذكاء الاصطناعي	Course Title
لغة البرنامج	العربية	Course Language
مدة البرنامج	5 أيام	Duration
مكان الانعقاد	مدن ومواعيد متعددة – انظر الجدول أدناه	Venue
العرض المالي	يتم إرساله منفصلًا حسب عدد المشاركين وشروط الانعقاد.	Financial Offer

آلية التسجيل والتأكيد:

للتسجيل في البرنامج نرجو اتباع أحد الطرق التالية:

أ. تعبئة نموذج الطلب الخاص بالبرنامج على موقعنا.

ب. أو إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني من إدارة التدريب.

ج. أو كتاب ترشيح من جهة العمل.

يُرسل التأكيد عبر:

البريد الإلكتروني info@cinpaa.org

واتساب +34 635 867 686

فريقنا على أتم استعداد لتقديم أي استشارات خاصة بالإقامة أو خدمات فنية قبل وأثناء حضوركم.

مواعيد البرنامج المخطط لها:

المدينة	الموعد
الدوحة، قطر	30 نوفمبر - 04 ديسمبر 2026
الدوحة، قطر	15 - 19 مارس 2027
برشلونة، إسبانيا	05 - 09 أبريل 2027
دبي، الإمارات العربية المتحدة	20 - 24 سبتمبر 2027
إسطنبول، تركيا	25 - 29 أكتوبر 2027

يمكن عقد البرنامج في مدن وتواريخ أخرى وفق احتياج جهتكم، وبالمدة التي تناسبكم. قائمة المدن في الصفحة الأخيرة.

المدن التي ننفّذ فيها برامجنا:

يمكن تنفيذ هذا البرنامج في أيٍّ من المدن التالية، وفي غيرها عند الطلب.

أذربيجان
باكو

إسبانيا
مدريد، برشلونة، فالنسيا، أليكانتي، بنيدورم، مالقة / ماربيا، سان سيباستيان، غرناطة، قرطبة، جزر الكناري، إشبيلية، بلباو

أستراليا
سيدني

الأردن
عمّان، العقبة

الإمارات
دبي، أبوظبي

ألبانيا
تيرانا، ساراندا

البحرين
المنامة

البرتغال
لشبونة، بورتو

البوسنة والهرسك
سراييفو

التشيك
براغ

الجبل الأسود
بودفا، كوتور

السعودية
الرياض، جدة، الدمام

الصين
هونغ كونغ، شنغهاي، بكين، غوانزو

الفلبين
مانيلا

الكويت
مدينة الكويت

المالديف
ماليه (المالديف)

ألمانيا
ميونخ، برلين، دوسلدورف، فرانكفورت

المجر
بودابست

المغرب
الدار البيضاء، مراكش، طنجة، الرباط

المملكة المتحدة
لندن، إدنبرة، مانشستر، برمنغهام

النمسا
فيينا، هالشتات، سالزبورغ / تسيل آم زيه

الولايات المتحدة
ميامي، نيويورك، لوس أنجلوس، واشنطن

اليابان
طوكيو

اليونان
أثينا، رودس

إندونيسيا
بالي، جاكرتا

أيرلندا
دبلن

إيطاليا
روما، فلورنسا، ميلانو، البندقية، كومو

بلجيكا
بروكسل، بروج

بولندا
كراكوف، وارسو

تايلاند
بانكوك، بوكيت

تركيا
إسطنبول، أنطاليا، طرابزون، بورصة، إزمير، بودروم، أنطاكيا (هاتاي)

تونس
تونس

جورجيا
تبليسي، باتومي

روسيا
موسكو

سلوفينيا
ليوبليانا

سويسرا
جنيف، لوسيرن، زيورخ، إنترلاكن، زيرمات، لوغانو

صربيا
بلغراد

عُمان
مسقط، صلالة

فرنسا
باريس

قبرص
نيقوسيا، ليماسول، لارنكا

قطر
الدوحة

كرواتيا
دوبروفنيك

كندا
تورونتو، مونتريال

كوريا الجنوبية
سيول

ماليزيا
كوالالمبور

مصر
القاهرة، شرم الشيخ، الإسكندرية، الغردقة

موريشيوس
موريشيوس

هولندا
أمستردام