

سورية – أرض مندوبي المبيعات

العصر الآرامي ٩٠٠ ق م	العصر الحجري ٦٠٠٠ ق م
العصر الفينيقي ١٧٥ م	العصر البرونزي ٢٢٥٠ ق م
العصر القديري ١٧٥ م	العصر الأوغاريتي ١٣٠٠-١٤٠٠ ق م
العصر الروماني ٥٠٠ م	العصر الكنعاني ١٠٠٠-١٢٠٠ ق م
الصابئة ٦٠٠ م	العصر الحديدي ١٠٠٠ ق م
بداية الصور الحربية ٧٠٠ م	العصر العربي الجنوبي ٧٠٠-٩٠٠ ق م
العصر الآبوسي والملوكي ١١٧٨ م	العصر الشروفيطي ٦٠٠ ق م
الدولة العثمانية ١٥١٦ م	العصر اليوناني ٧٠٠ ق م
استقلال سوريا ١٩٤٦	
العصر الحديث	

Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akbik®

المهارات اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات ٢

Lifelong

المهارات اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

الإستشاري عصبي أو ميد - مركز أبحاث لتدريب الإداري - بيرلن



Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akbik®

المهارات اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات ١

Lifelong

المحتويات

- قصة أنجح بائع دخل إلى موسوعة غينيس
- الفرق بين البيع في الماضي والبيع في الحاضر
- المهارات الأساسية لبائعي المفاوض
- البيع الهاتفي
- البيع الشخصي
- بيع الخدمات
- أسباب انخفاض المبيعات
- إدارة المبيعات



Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akbik®

المهارات اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong

المحتويات

- قصة أنجح بائع دخل إلى موسوعة غينيس
- الفرق بين البيع في الماضي والبيع في الحاضر
- المهارات الأساسية لبائعي المفاوض
- البيع الهاتفي
- البيع الشخصي
- بيع الخدمات
- أسباب انخفاض المبيعات
- إدارة المبيعات



Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akbik®

المهارات اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong

أسرار الباعة الأوائل – جو جيرارد

- يجب أن نتحدث عن العمل الذي تبيعه، يقول جو: أنا لم أعمل أي يوم في حياتي، كنت أعب (أنتسلي)؟
- يلتقي بالناس الناجحين الذي يعلمون قيمة التفكير الإيجابي
- لم أربح بالتحدث مع أي شخص ما لم يكن لديه شيء جيد يود قوله
- المشكلة هي هدية من الخالق، هي فرصتك لتصبح أقوى
- أخفق مرة في حياته والسبب عدم التركيز
- لفترة ١٢ عاماً، كان الريان يأخذون منه موعداً قبل القدوم، وكأنه طبيب يشخص حاجاتهم ويعطيهم ما يريدون.

Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akbik®

المهارات اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong

أسرار الباعة الأوائل – جو جيرارد

- خلال عمله باع ١٢ ألف سيارة وسجل اسمه في سجل جينس للأرقام القياسية، ولم يتمكن أحد حتى الآن من التفوق عليه
- رغم أنه كان يبيع للأفراد، وليس للشركات (يعني لم يبيع اسطول سيارات)
- أنجح يوم له باع فيه ١٨ سيارة
- أنجح شهر له باع فيه ١٧٤ سيارة
- أنجح سنة باع فيها ١٤٢٥ سيارة
- متوسط مبيعاته ٦ سيارات يومياً



Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akbik®

المهارات اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong



أسرار الباعة الأوائل – جو جيرارد

- يحدد بيانات زبائنه بشكل متواصل، ولا ينسى أحد
- سأحضر اسمي في عقلك
- **Joe Girard: "I will burn my name in your brain."**
- اتفق مع مطعم إيطالي، ليقدّم للربائين ما يميّزه أثناء الانتظار.
- زرع محبته في قسم الصيانة، وصاروا يعاملون زبائنه باهتمام بالغ
- عندما يأتيه الربيون يأتي إليه ثلاثة ميكانيكيين للاهتمام بسيارته (السرعة في الخدمة، ومعاملة الربيون وكأنه ملك)
- ماذا تظن سيفعل الربيون بعد هذه المعاملة؟
- سيخبر كل من يعرفه في الكنيسة وفي المدرسة وفي المنزل

Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akkik®

الغراب اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong®

أسرار الباعة الأوائل – جو جيرارد

- ما أعظم وسيلة إعلانية في العالم: إنها مديح الناس لك، فإذا يذهب الناس إليه، لأنه يحبهم
- كنت أنظر إلى شاه الربائن، أنظم منها أكثر من أي شيء، آخر
- كيف أصبح ناجحاً؟
- كانت لديه شغف قوي ودائماً كان يتذكر من أي شيء ويركز على الربيون
- يقول لنفسه، هون عليك، اعمل بجد، خطط لعملك، وفذ الخطة
- كنت منظمًا لدرجة المرض
- كان يرسل 16 ألف رسالة شهرياً لكل من مر عليه
- تتضمن الرسائل (2 كرت فيسيت)، أنا أودك



Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akkik®

الغراب اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong®

أسرار الباعة الأوائل – جو جيرارد

- من لحظة الاستيقاظ، نحن نبيع نبيع الناس الحب ليشفقوا بنا، وعندما نتج (أحد) يجب أن تقدمه
- عندما يتوقف الزوج والزوجة عن خدمة بعضهم يأتي الطلاق وكذلك الأمر مع الربائن
- المنافع: أن تجعل الناس يعودون إليك
- دائماً هنئ الناس إذا اشترؤا منك، وهنئهم على خيارهم الموفق، قل لهم أنك اشترت السيارة واشترت معها جو جيرارد
- استراتيجيته:
- يرسل بعد المبيع بطاقة تهنئة
- بعدها رسالة: إن أرسلت أحد إلى، استحققت 50 دولاراً (أرهم كرمك وتقديرك)
- بعد بيع السيارة يترك كروت له في السيارة لمساعد الربيون على إرشاد الناس إليه

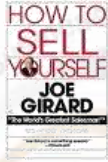
Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akkik®

الغراب اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong®

أسرار الباعة الأوائل – جو جيرارد



- سر الصلحة هو خدمة الربيون
- اهتم بربائك وهم سيهتمون بك
- لأن الناس قد نسيت من معاملتها بشكل مزري
- ما أهم شيء، يمكن أن تفعله: تسويقك لنفسك
- الناس تشتري الناس - لم أبيع سيارة في حياتي، كنت أبيع نفسي
- يجب أن تكون مثل المزارع، يرسي بذره في كل مكان في الحقل، حتى أثناء إرسال الفواتير، كان يرسل كرتي فيسيت لربائنه
- ينهونني بالجنون، بالتأكيد كنت مجنوناً، على الأقل سيحدث الناس عني، يجب أن تكون مجنوناً حتى يعرف الناس
- كان يذهب لحضور المباريات ويلبس في آخر صف وعندما يدخل هدف ويغف الناس بصرخون يرسي برزم من كروته على الجالسين

Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akkik®

الغراب اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong®

الاحتويات

- قصة أنجح بائع دخل إلى موسوعة غينيس
- الفرق بين البيع في الماضي والبيع في الحاضر
- المهارات الأساسية للبائع المشوار
- البيع الهائفي
- البيع الشخصي
- بيع الخدمات
- أسباب انخفاض المبيعات
- إدارة المبيعات



Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akkik®

الغراب اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong®

أسرار الباعة الأوائل – جو جيرارد

- الربيون هو ملك وهو يضع التجبان على رأس الباعة، عامله كملك وسيتملكك كملك للمبيعات
- قبل أن يبدأ بالبيع، كنت أحرر الناس من مخاوفهم، فالكل يشعر أن الباعة ستأخذ ماله،
- تكلم إلى الربيون بضمنا كما تتكلم مع والدتك، كن صادقاً، ابدأ الحوار، واستمع إليه، ولا تتكلم
- السر الثاني:
- وجهك مرآتك، ابتسم، واجعل الربيون يبتسم.
- كل يوم صباحاً عندما أقادر منزلي أقول لنفسي:
- أشعر بأنني جيد.
- أشعر أنني رائع.
- أنا رقم 1

Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akkik®

الغراب اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong®

الفرق بين البيع في الماضي وفي الحاضر

السمات الخمس للزيون الذي تتعامل معه:

- يجب أن يكون لديه الحاجة لمنتجك وأن يكون على دراية بحاجته وبمنتجك
- لديه السلطة والقدرة على دفع ثمنها
- أن يكون مستجلاً لا يتناهى المنتج أو الاستفادة من الخدمة
- أن يوجد رصيد كبير من الثقة (وليس المحبة لأن المحبة تجعلك تبيع بسعر أرخص)
- أن يكون راغباً بالإصغاء إليك

Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akkik®

المهارات اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong

الفرق بين البيع في الماضي وفي الحاضر

- فن المبيعات هو أكثر الفنون تغيراً في الزمن الحديث
- إن جليتنا أفضل بائع في الماضي وطلبنا منه أن يبيع فإنه سيعاني كثيراً ما لم يتمكن من التكيف مع الزمن الحديث
- البيع الحديث يعتمد حالياً على خلق الصورة الذهنية للمنتج أو الخدمة
- التكتيكات التسويقية التي تخلق تمايزاً بين موقعك السوقى مقارنة بالمنتجات المنافسة
- أي يجب أن يكون لك مكانه محفورة في أذهن زبائنك
- سر البيع ليس في البيع وإنما في استهداف الشرائح
- أكبر أسباب الفشل في عالم البيع الحديث هو عدم وجود العدد الكافي من المستهدفين

Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akkik®

المهارات اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong

الصفات التسع لأتجح الباعة في العالم والبائع المغوار

- **Commitment**
- **Consistent**
- **Patient**
- **Subsequent**
- **Excitement**
- **Investment**
- **Confident**
- **Assortment**
- **Convenient**

١٦

Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akkik®

المهارات اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong

المحتويات

- قصة أئجح بائع دخل إلى موسوعة غينيس
- الفرق بين البيع في الماضي والبيع في الحاضر
- المهارات الأساسية للبائع المغوار
- البيع الهاتفي
- البيع الشخصي
- بيع الخدمات
- أسباب انقراض المبيعات
- إدارة المبيعات

Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akkik®

المهارات اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong

المبادئ التسع للبائع المغوار

Investment

- تعنى باللغة العربية "الاستثمار"
- استثمار الوقت والمال والجهد في الانتشار في عملية البيع
- شراء أحدث قواعد البيانات والأدلة والاشترك في المجلات والصحف
- عدم التنازل عن جودة المطبوعات التسويقية
- الاتصال بنفس الزبائن مراراً وتكراراً والسؤال إن كان بالاستطاعة إرشادهم إلى زبائن محتملين أو أخذ رسالة شكر ومكافأة كل من أجرى صفقة معهم.
- معدل استثمار الشركات في الترويج ٢٪ من حجم المبيعات أما في النظام المغوار فـ ١٠٪
- لا يتوقفون المحجزات بل يضعون المحجزات
- الاستثمار في العلم من خلال القراءة المستمرة حول المنتجات والخدمات والتعرف عليها من كافة الجوانب ومن كافة وجهات النظر

Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akkik®

المهارات اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong

المبادئ التسع للبائع المغوار

Commitment

- تعنى باللغة العربية "التعهد والالتزام"
- الاستماتة في خدمة الزبائن وتوصيل الأرباح
- البيع ليست وظيفة مؤقتة وإنما مهنة الحياة والعمر
- في حال فقدان صفقة لصالح المنافس، يتم تحليل موامل الفشل وتلافيها للمستقبل.
- يمكن تقديم كافة التنازلات ما عدا التنازلات في الجودة
- اعتبار أي صفقة كصفقة العمر

Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akkik®

المهارات اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong

المبادئ التسع للبائع المخوار

Confident

- تعني باللغة العربية "واثق - يطمح بالثقة"
- أنت تبجح الجودة
- الإيمان المصوق بالمتق ومثابته
- عدم التعرض بالاشتغال للمناقسين
- تم استجبان آراء ١٠ مشخري من موالغ اشراء تكلفت:
- أولاً: الثقة
- ثانياً: الجودة
- ثالثاً: الخدمة
- رابعاً: الاضطراب والانتقاء
- خامساً: الصبر

Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akbik®

الغرائب لازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong

المبادئ التسع للبائع المخوار

Consistent

- تعني باللغة العربية "المثابرة والثبات"
- البجح الطويل والثابت غير من الصفقات الكبيرة (سائبة جارية غير من نهر مقطوع)
- الثبات يولد المصداقية والأقدمية والنجاح
- أغلب الصفقات تصدر من اللازمي، والمثابرة يجعلك تقترق اللازمي في ذهنية المشتري.
- المثابرة في بث الرسالة التسويقية للمشتريين والمقرب المبيعات
- أنجح شركات العالم تدرب موظفيها مراراً وتكراراً
- المثابرة تعني قلب التغيير السريع في المنتج أو المروج التسويقي بهدف ثبات الهوية السلطمية في ذهنية المشتري

Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akbik®

الغرائب لازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong

المبادئ التسع للبائع المخوار

Assortment

- تعني باللغة العربية "التشكيلة الواسعة"
- الرشاقة في إمكانية تطوير المنتج أو الخدمة وفقاً لشروط الربون وجدول مواعيده واحتياجاته.
- كلما ازدادت خيارات البيع كلما ازداد عدد المشتريين
- رغم ذلك يجب التركيز على أفضل ما لديك وأفضل ما يمكنك تقديمه.

Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akbik®

الغرائب لازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong

المبادئ التسع للبائع المخوار

Patient

- تعني باللغة العربية "الصبر والحلم"
- قد لا تظهر الاحتياجات اليوم ولكنها ستظهر بلا شك في وقت لاحق (الشبعان سيجوع مستقبلاً)
- أقل من ٤٪ من الصفقات عقدت بعد الاتصال الأول وأكثر من ٨٠٪ من الصفقات عقدت بعد الاتصال الثامن.

Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akbik®

الغرائب لازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong

المبادئ التسع للبائع المخوار

Convenient

- تعني باللغة العربية "المناسب أو الملائم أو المريح"
- أن خط مفتوح مع الزبائن كي تكون من السهل الوصول إليك والتحدث معك وإتمام صفقات معك، وتترك أرقامك في المكتب والمنزل والموبايل ولديك آلة رد على الهاتف أيام العطلات وفترات تواجدك خارج المكتب وأن تقوم بملء طلبات الشراء بنفسك.

Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akbik®

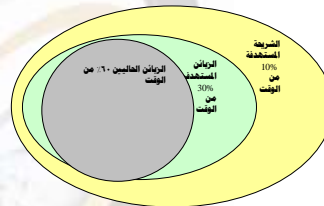
الغرائب لازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong

المبادئ التسع للبائع المخوار

Subsequent

- تعني باللغة العربية "اللاحق أو التالي"
- البائع المخوار هو الذي يركز على الزبائن السابقين وإتمام الصفقة التالية معهم
- المشتري للمسور يشير ٣ أشخاص والمشتري للمسرح يشير ٢٠ شخص من سوء الخدمة.



Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akbik®

الغرائب لازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong

أنا متعصب لمهنة البيع، أحبها، أعشقها، أذافع عنها، أود أن أمضي كافة حياتي بها، أود أن يعمل بها أولادي وأحفادي، إنها من أقدم مهن التاريخ وطريق الرفاهية والسعادة.

Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akbik®

المهارات اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong

المبادئ التسع للبائع المخوار

Excitement

- تعني باللغة العربية "الإثارة والابتهاج والحماس"
- أنت مليء بالحماس ولسانك يتفوه بالكلمات الجذابة في كل وقت ومتفائل وبعيد من التذمر من أي شيء وشخص محبوب لكل من رآك أو سمع منك.

People love to do business with people who love their business

Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akbik®

المهارات اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong

المحتويات

- قصة أنجح بائع دخل إلى موسوعة غينيس
- الفرق بين البيع في الماضي والبيع في الحاضر
- المهارات الأساسية للبائع المخوار
- البيع الهاتفي
- البيع الشخصي
- بيع الخدمات
- أسباب انخفاض المبيعات
- إدارة المبيعات



Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akbik®

المهارات اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong

مهارات أنجح الباعة

- المهارات الوظيفية (مثل: الدراية بالمنتجات، الدراية بمجال العمل)
- مهارات البيع: (مثل: طرح السؤال المناسب والإصغاء، مهارات إيجاد المستهدفين، مهارات خلق الصورة الذهنية، مهارات طرح القيمة المضافة، مهارات طرح الأسئلة، مهارات أخذ التغذية العكسية، مهارات إنصاف الصفة...)
- المهارات الشخصية: (مهارات الإصغاء، مهارات تحديد الأهداف، مهارات توجيه الأهداف، مهارات تحقيق النتائج، مهارات الإقناع والبدء بالبيع، مهارات التعامل مع الاعتراضات، المعادلة)
- - المهارات الوظيفية - مهارات البيع × المهارات الشخصية - البيع الناجح
- - بسر أن تعمل على نفسك أكثر مما تعمل على عميلك

Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akbik®

المهارات اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong

البيع الهاتفي والبيع المعلوماتي

- مراكز الاتصال التسويقية: مفتاح مضاعفة المبيعات

احتلت مراكز الاتصال مكاناً استراتيجياً في الهياكل التنظيمية للشركات، فتحول موظف البداية (مقسم الهاتف) إلى قسم تواصل معلوماتي يتولى كافة مهام المكالمات الواردة والصادرة سواء المختصة بالتسويق أو المبيعات أو خدمة العملاء، أو تلقي الشكاوى، وأصبح لكل مكالمات واردة أو صادرة خريطة عمل تفوّه المتصل إلى الموظف المناسب أو يتخذ القرار حيث يتلقى الخدمة المثلى بأعلى سرعة وأفضل تنظيم وأفضل جودة.

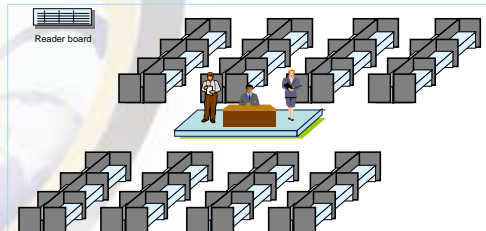
Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akbik®

المهارات اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong

البيع الهاتفي والبيع المعلوماتي



Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akbik®

المهارات اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong

أسبوعياً يتم إجراء أكثر من ١٠٠ مليون مكالمة مبيعات
أكثر من ٤٠ مليون أمريكي يعملون من منازلهم ويعتمدون على
الهاتف للتواصل مع زبائنهم ومورديهم وزملائهم بالعمل. وبالتالي
فثلث أعضاء غرف التجارة ينجرون أعمالهم من المنزل بواسطة الهاتف.
لدى شركة زيروكس خمسة آلاف موظف يعملون من منازلهم. مما أدى
إلى انخفاض تكاليف المكاتب من إيجار وماء وكهرباء وغيرها.
أكثر من ٨٠٪ من الأمريكيين يعملون لدى شركات عدد أفرادها أقل من
٥٠ موظفاً. ويعتمدون على الهاتف لإنجاز أعمالهم.

Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akkik®

الخطاب اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

٢٢

Lifelong

كما تحولت مراكز الاتصال إلى شركات قائمة بذاتها تسعى إلى تقديم الشركات الكبرى. ففي عام ٢٠٠٢
وصل عدد مراكز الاتصال في الولايات المتحدة وحدها إلى ٧٥ ألف مركز اتصال يعمل فيه ثلاثة ملايين
موظف وينجزون ١١ مليار اتصال معلوماتي. ووصل حجم مبيعاتهم في عام ١٩٩٧ إلى ٧٠٠ مليار دولار.
ويضاعف هذا الرقم بنسبة ٢٠٪ سنوياً

Nov. 22nd, 2011

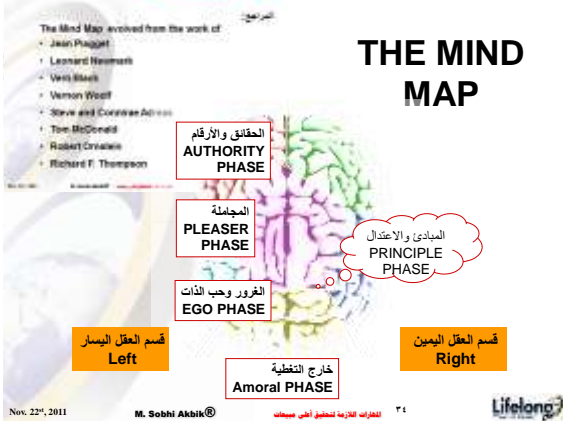
M. Sobhi Akkik®

الخطاب اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

٢١

Lifelong

THE MIND MAP



Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akkik®

الخطاب اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

٢٤

Lifelong

المحتويات

- قصة أنجح بائع دخل إلى موسوعة غينيس
- الفرق بين البيع في الماضي والبيع في الحاضر
- المهارات الأساسية للبائع المفاوض
- البيع الهاتفي
- البيع الشخصي
- بيع الخدمات
- أسباب انخفاض المبيعات
- إدارة المبيعات



Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akkik®

الخطاب اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong

المحتويات

- قصة أنجح بائع دخل إلى موسوعة غينيس
- الفرق بين البيع في الماضي والبيع في الحاضر
- المهارات الأساسية للبائع المفاوض
- البيع الهاتفي
- البيع الشخصي
- بيع الخدمات
- أسباب انخفاض المبيعات
- إدارة المبيعات



Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akkik®

الخطاب اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

Lifelong

دورة المبيعات



Nov. 22nd, 2011

M. Sobhi Akkik®

الخطاب اللازمة لتحقيق أعلى مبيعات

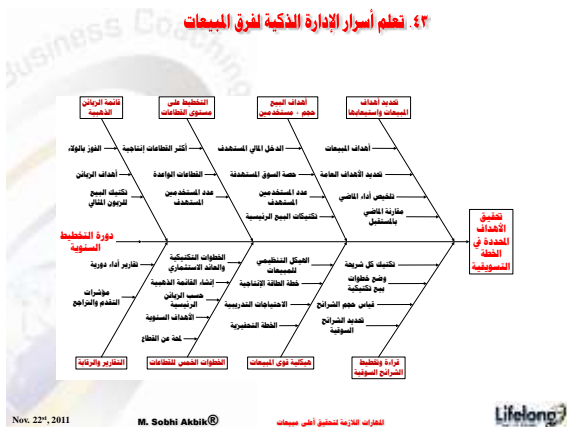
Lifelong



المحتويات

- قصة أنتاج بائع دخل إلى موسوعة غينيس
- الفرق بين البيع في الماضي والبيع في الحاضر
- المهارات الأساسية لمبيعات الخوار
- البيع الذاتي
- البيع الشخصي
- بيع الخدمات
- أسباب انخفاض المبيعات
- إدارة المبيعات

Nov. 22nd, 2011 M. Sobhi Akkik®



المحتويات

- قصة أنتاج بائع دخل إلى موسوعة غينيس
- الفرق بين البيع في الماضي والبيع في الحاضر
- المهارات الأساسية لمبيعات الخوار
- البيع الذاتي
- البيع الشخصي
- بيع الخدمات
- أسباب انخفاض المبيعات
- إدارة المبيعات

Nov. 22nd, 2011 M. Sobhi Akkik®