

مرحبا بكم في برنامج الحفاظ على العملاء الحاليين واكتساب عملاء جدد

استثمر ذاتك

اسم المدرب : دكتور - صيدلاني - / لبيب شاهر - - - - - اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



www.anardes.net

عن المدرب :

- خبير تدريب ومدرب معتمد في مجال التسويق والمبيعات لأكثر من 20 عاما.
- نفذت العديد من برامج التسويق والمبيعات لموظفي عدة شركات وجهات .

استثمر ذاتك

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



عن البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

تعاني اغلب الشركات من عدم قدرتها على الحفاظ على عملائها الحاليين وتفتقر الى الأساليب الحديثة التي تمكنها من اكتساب عملاء جدد وتوسيع شبكة عملائها وكل هذا يؤدي في نهاية المطاف الى الانخفاض المستمر في المبيعات ويقلل من الأرباح .

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

- جميع العاملين في التسويق والمبيعات .
- جميع موظفي الصفوف الأولى في المنشآت.
- موظفي خدمة العملاء.
- كل من يرغب في تطوير مهاراته في هذا المجال.

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



في نهاية هذا البرنامج سيكون المشاركون قادرين على :

- 1- ادراك مفهوم العميل وأهميته بالنسبة للشركة.
- 2- معرفة أنواع العملاء.
- 3- تحديد تكلفة وقيمة العميل.
- 4- طرق وأساليب البحث عن العملاء.
- 5- معرفة افضل أساليب وطرق جذب واكتساب عملاء.
- 6- الحصول على رضا العميل وكسب ولائه.



اسم المدرب دكتور صيدلاني / لبيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

1- مفهوم العميل وأهميته وأنواع العملاء

2- تحديد تكلفة العميل

3- البحث عن العملاء وطرق جذب واكتساب العملاء.

4- رضا العملاء

اسم المدرب : - دكتور صيدلاني / لبيب شاهر ----- اسم البرنامج : - الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



أهمية العميل وأنواع العملاء

استثمر ذاتك

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر --- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد ---

سنتناول :

- مفهوم العميل وأهميته.

- أنواع العملاء .

- العملاء الدائمون.

- العميل المربح والعميل الغير مربح.

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



www.anardes.net

ما المقصود بالعميل ؟ هو محور العملية التجارية.



ما أهمية العميل ؟ راس مال الشركة.

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / ايبب شاهر اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



- العميل الداخلي .
- العميل الخارجي .
- العميل الأول (الشخص القائم بالتسويق)
- العميل العائلي.
- العميل التابع.
- العميل المتوقع .
- عميل يتعامل لمره واحده.
- عميل يتعامل لفترة طويلة.
- العميل الراضي.
- العميل غير الراضي .



اقناع العميل الخارجي.

- العميل الداخلي . (قناعة الموظف وكسب رضاه)

اسم المدرّب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



- هل يعتبر الشخص الذي يشتري منك لمرّة واحدة عميلاً . ولماذا ؟

استثمر ذاتك

اسم المدرّب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

- ممكن للشركة ان تتعامل مع 1000 عميل لكن 300 منهم يقومون بتكرار عملية الشراء

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



العميل التابع (تجار الجملة او الموزعون : يعتبرون عملاء تابعون) -

العميل المتوقع (المستهلك النهائي - تجار التجزئة - تجار الجملة) -

استثمر ذاتك

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

تذكر: -

ليس وحدك من تقوم بالتسويق للعملاء المتوقعون ولا تغفل المنافسة الموجودة من اجل جذبهم

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



- متى نعتبر العميل عميلاً متوقفاً بالنسبة لي ولشركتي؟



اسم المدرب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

يعتبر العميل متوقعا :

إذا ادرك أنني أقدم فوائد وسمات للمنتجات أو الخدمات التي يشتريها.



اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



- عملاء التجزئة.

أناردس
ANARDES

استثمر ذاتك

- العميل الجملة (الموزعون).

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



- العملاء الذين يشترون منتجاتي او يطلبون خدماتي لمرة واحدة

لبت المنتجات والخدمات
وقدمنا اهتمام شخصي لهم
احتياجاتهم واشبعت رغباتهم
وبناء علاقة وطيدة معهم

تحويلون الى

عملاء دائمون

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

عملاء يتعاملون مع الشركة لفترة طويلة (مستهلك نهائي - تجار تجزئة - تجار جملة)



يشكلون اكثر قيمة للشركة
تحقيق أرباح بشكل مستمر

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



اسم المدرب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

تناولنا :

- مفهوم العميل وأهميته.

- أنواع العملاء .

- العملاء الدائمون.

- العميل المربح والعميل الغير مربح.

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



www.anardes.net

تحديد تكلفة وقيمة العميل

استثمر ذاتك

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر --- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد ---

سنتناول :

- تكلفة العميل وقيمه.

- طريقة احتساب التكلفة والقيمة.

- تكلفة جذب واكتساب عميل جديد.

- حساب العائد من الاستثمار.

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



www.anardes.net



- تحديد القيمة للعميل

كم سيكلف الحصول على عميل.



اسم المدرّب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



كم سيكلف الحصول على عميل.



- تحديد القيمة للعميل



1- تقييم العملاء الأكبر قيمة.

2- تحديد كم سأربح من وراء كل عميل وكم سأخسر.



اسم المدرب: دكتور صيدلاني / لبيب شاهر ----- اسم البرنامج: الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



لنفترض ان تكلفة جذب عميل جديد هي : 30 دولارا

وقام بشراء منتج من منتجاتك لمره واحده وحققت هامش ربح هو 10 دولار .



الخسارة هي 20 دولارا.....

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

تكلفة جذب عميل جديد

لنفترض ان تكلفة جذب عميل جديد هي : 30 دولارا

وقام بشراء منتج من منتجاتك بشكل متكرر وحققت هامش ربح هو 50 دولار .



المكسب هو 20 دولارا.....

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

- العميل الراضي

يعمل على زيادة عملاء الشرمة المحتملون.

ومن المهم احتساب قيمة العميل واحتساب التكلفة عند اكتساب عميل جديد .

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

أحمد يعمل بوظيفة مندوب مبيعات مع إحدى الشركات التي تقوم ببيع منتجات غذائية ويركز أحمد بشكل كبير على زيارات العملاء الحاليين للشركاء ولا يهتم باكتساب عملاء جدد .

برأيك :

-هل الأسلوب الذي يتبعه أحمد في التركيز فقط على العملاء الحاليين مجدي له ولشركته . ولماذا ؟

- على المدى الطويل كيف سيؤثر هذا الأسلوب على الشركة وقاعدة عملائها ؟

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

قاعدة ذهبية :

- العميل الحالي (القديم)



أسهل وأقل تكلفة من اكتساب أو جذب عميل جديد.



لماذا ؟؟؟؟؟؟؟؟؟

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

تتركز في :

1- أموال تنفق (إعلانات - كتيبات وبروشورات - شرائط فيديو - عينات وهدايا الخ).

2 - الجهد المبذول.

3- الوقت المستغرق.

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

لماذا من المهم سؤال العميل : من اين عرفت عن منتجاتي وخدماتي ؟

النشاط التسويقي	العملاء المحتملون	العملاء
إعلانات تليفزيونية		
إعلانات الصحف والجرائد		
إعلانات راديو		
المعارض		

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

عميل مستهلك نهائي :

هامش الربح الذي تم تحقيقه في كل منتج اشتراه او خدمة قام بطلبها (ب) .

كم مرة طلب المنتج في السنة (س) .

لاحتساب قيمة العميل المستمرة = نضرب ب في س

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

حسب نتائج الدراسات :

وجدوا ان ولاء العميل للشركات التي تقدم خدمات يستمر لمدة من 7 – 10 سنوات.

وانتهاء العلاقة بالعميل بسبب الوفاة بالمتوسط وتقديرها يتم فقد 3% من قاعدة العملاء سنويا.

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

- ما فائدة العملاء الدائمون و الراضون بالنسبة للشركة؟

اسم المدرب دكتور صيدلاني / اييب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد -



- يعملون على زيادة قاعدة عملاء الشركة من خلال :

1- تسويق منتجات الشركة .

2- ترشيحهم لعملاء اخرون (العملاء المرشحون) الذين نستطيع الاهتمام بهم وتحويلهم الى عملاء مستمرون ودائمون .

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / اييب شاھر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

- اذا قام العميل بشراء منتجك او طلب خدمة من الخدمات التي تقدمها شركتك وتحقق الشركة هامش ربح يقدر بمبلغ 20 دولارا بالشهر . والعميل يكرر الشراء في كل اشهر السنة واستمر لمدة خمس سنوات.

أحسب قيمة العميل المستمرة ؟

اسم المدرب دكتور صيدلاني / اييب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد -

تناولنا:

- تكلفة العميل وقيمه.

- طريقة احتساب التكلفة والقيمة.

- تكلفة جذب واكتساب عميل جديد.

- حساب العائد من الاستثمار.

اسم المدرب: دكتور صيدلاني / لبيب شاهر اسم البرنامج: الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



www.anardes.net

البحث عن العملاء

استثمر ذاتك

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر --- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد ---



سنتناول :

- خطوات البحث عن العملاء.

- أساليب متابعة العملاء.

- افضل طرق لجذب العملاء.

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



- ما هي الخطوات الحالية التي تتبعها في البحث عن العملاء؟

اسم المدرب دكتور صيدلاني / لبيب شاهر اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد -



1- اعداد قاعدة بيانات عملاء متوقعين (يدوية و الكترونية).

نتائج المحادثات	رقم الجوال	البريد الالكتروني	العنوان	الاسم

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



www.anardes.net

2- تحديد الأماكن التي ستبحث فيها عن العملاء.

3- السوق القريب والسوق البعيد (الترويج عن طريق الاتصال بالهاتف – النزول الميداني).

4- تحديد الوقت المستغرق في كل سوق

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



1- قم بتحديد السوق القريب الخاص بك.

2- قم بطلب عملاء مرشحين.

3- ابحث عن مصادر للعملاء المحتملين.

4- قم بالاتصال بالعملاء المتوقعين.

5- المتابعة للعملاء المحتملين.

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



- 1- الرسائل (الخطابات) المباشرة.
- 2- البطاقات البريدية.
- 3- ارسال البريد الالكتروني.
- 4- ارسال شرائط فيديو.
- 5- كتيبات العروض.
- 6- المكالمات الهاتفية .
- 7- استخدام الانترنت والرد الالي.

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



- 1- تطوير الخطط التسويقية وخطط المبيعات.
 - 2- تحديد الأنشطة التسويقية:
- الاجتماعات – الحفلات – المكالمات – الاحداث والفعاليات وجها لوجه – العينات المجانية – البريد الالكتروني – العروض التجارية – البريد المباشر – المقابلة وجها لوجه..... الخ.

اسم المدرب: دكتور صيدلاني / لبيب شاهر اسم البرنامج: الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



تناولنا :

- خطوات البحث عن العملاء.

- أساليب متابعة العملاء.

- افضل طرق لجذب العملاء.

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



www.anardes.net

رضا العملاء

استثمر ذاتك

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر --- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد ---

المحور الرابع :

سنتناول :

- الاهتمام بالعملاء.
- حلقات الجودة
- عوامل إرضاء العملاء.
- خدمة العملاء (الخدمة الجيدة والخدمة السيئة).
- شكاوى العملاء.
- أدوات قياس رضا العملاء
- أنماط العملاء

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



www.anardes.net

خدمة العملاء بالطريقة التي يتوقعون ان يتم خدمتهم بها.



اسم المدرب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



- العميل الراضي عن الشركة ومنتجاتها وخدماتها ما فائدته بالنسبة للشركة ؟

- العميل الراضي عن الشركة ومنتجاتها وخدماتها ما خطورته بالنسبة للشركة ؟

اسم المدرّب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

- العميل الراضي عن الشركة ومنتجاتها وخدماتها ← يخبر 3 - 4 أشخاص اخرين.

- العميل الراضي عن الشركة ومنتجاتها وخدماتها ← يخبر 10 أشخاص اخرين.

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

إذا كانت شركتك تعمل على إرضاء 75% من عملائها الحاليين.

برأيك :

- هل ستكتسب الشركة سمعة جيدة ام سيئة . ولماذا ؟

- ما النسبة التي تعتقد انها مناسبة لجعل الشركة تكتسب سمعة جيدة على المدى الطويل؟

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

عوامل بشرية

عوامل راحة العميل

عوامل متعلقة
بالمنتج

اسم المدرب: دكتور صيدلاني / لبيب شاهر اسم البرنامج: الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



www.anardes.net

قدم لعملائك اكثر مما يتوقعون بقليل.

راقب ما يقدمه المنافسون للعملاء لماذا ؟

استثمر ذاتك

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



موظفو الاتصال
بالعملاء

شكاوى العملاء

حجم المبيعات

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



www.anardes.net

على من تقع مسؤولية الاهتمام بالعملاء؟.



اسم المدرب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



وجها لوجه أو عبر الهاتف

كيف تتعامل مع اتصالات العملاء عبر الهاتف؟

استثمر ذاتك

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



الخدمة السيئة

الخدمة الجيدة

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



www.anardes.net

الكفاءة

السلوك

الموقف

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



www.anardes.net

- كلنا عملاء ونحصل على خدمات ... ونصنف الخدمات التي نحصل عليها اما جيدة او سيئة.

المطلوب :

اذكر موقفا حدث معك وحصلت فيه على **خدمة جيدة** وموقفا اخر حصلت فيه على **خدمة سيئة** ؟ مع توضيح معايير التقييم التي اعتمدها في تصنيفك للخدمتين ؟

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / ابيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

شكاوى العملاء

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



www.anardes.net

استطلاعات رأي العملاء

شكاوى العملاء

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



www.anardes.net

حلقات الجودة

استثمر ذاتك

اسم المدرب : دكتور سيدلاني / لبيب شاهر اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



www.anardes.net

• النمط الخشن :

خصائصه :

قاسي في تعامله - لا يحاول تفهم الآخرين - يقاطع الآخرين - مغرور - يناقش ويصر على رأيه.

كيفية التعامل معه :

اضبط أعصابك - اصغي اليه جيدا - استعمل معلوماتك وافكارك - استعمل معه أسلوب نعم كلامك صحيح ولكن

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

• النمط الودود :

خصائصه :

هادئ وبشوش- يثق بالناس ويثق بنفسه - حسن المعاملة - لديه شعور بالأمان.

كيفية التعامل معه :

قابله باحترام - اصغي اليه جيدا - ناقش الموضوع المطروح دون الخروج عنه - وجه الحديث حول الهدف المنشود.

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

• النمط المتردد :

خصائصه :

يفتقر الى الثقة بالنفس – تظهر عليه علامات الخجل والقلق – تتصف مواقفه غالبا بالتردد –
يجد صعوبة في اتخاذ القرارات – كثير الوعود ولا يهتم بالوقت – يطلب المزيد من
المعلومات والتأكيدات.

كيفية التعامل معه :

محاولة زرع الثقة في نفسه – التخفيف من درجة القلق والخجل – ساعده على اتخاذ
القرارات – اعمل على توفير المعلومات واعطه مزيدا من التأكيدات.

اسم المدرب/مدرس: صيدلاني / لبيب شاهر ----- اسم البرنامج: الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

• النمط المعارض :

خصائصه :

لا يبالي بالآخرين ويترك اثرا سلبيا لديهم – يفتقر للثقة – عنيد ويضع الكثير من الاعتراضات – لا يميل للمخاطرة خوفا من الفشل.

كيفية التعامل معه :

التعرف على وجهة نظره – تدعيم وجهة نظرك بالأدلة للرد على اعتراضاته – لا تعطيه الفرصة للمقاطعة – استخدم أسلوب نعم كلامك صحيح ولكن.....

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

• النمط العدواني :

خصائصه :

عدواني ويثير المشاكل- يمكن اثارته بسهولة- يتمسك برأيه ويعتمد على نفسه فقط - يرفض الاخرين وافكارهم - عبوس الوجه - يستخدم أسلوب الهجوم على الجوانب الشخصية.

كيفية التعامل معه :

اصغ اليه جيدا لكي تمتص انفعاله و غضبه - حافظ على هدوئك دائما - استخدم أسلوب نعم كلامك صحيح ولكن.....

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

• النمط الثرثار :

خصائصه :

كثير الكلام ويتحدث عن كل شيء وفي كل شيء - يعتقد انه مهم - يقع في الأخطاء العديدة.

كيفية التعامل معه :

قاطعه في منتصف حديثه وقول له السنا بعيدين عن الموضوع المتفق عليه- اثبت له أهمية الوقت وانك حريص عليه- اشعره بانك غير مرتاح لبعض وذلك بالنظر الى ساعتك على سبيل المثال.

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

• النمط العنيد :

خصائصه :

يتجاهل وجهة نظرك ولا يرغب في الاستماع اليها – يرفض الحقائق الثابتة ليظهر درجة عناده – صلب وقاس في تعامله.

كيفية التعامل معه :

اشرك الاخرين معك لكي توحد الراي امام وجهة نظره – اطلب منه قبول وجهة الاخرين لمدة قصيرة لكي توصلوا لاتفاق – اخبره بانك ستكون سعيد لدراسة وجهة نظره فيما بعد وذلك باستخدام أسلوب نعم ولكن.

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



• النمط الشاكي :

خصائصه :

كثير الشكوى.

كيفية التعامل معه :

الأصغاء الجيد له لغرض فهم مشكلته -تقمص مشكلاته عاطفيا وحاول ان تتفاعل مع مشكلته فهذا يشعره بالارتياح و يعطيه انطباع فهمك لمشكلته.

اسم المدرب : دكتور صيدلاني / لبيب شاهر ----- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد



في نهاية هذا البرنامج سيكون المشاركون قادرين على :

- 1- ادراك مفهوم العميل وأهميته بالنسبة للشركة.
- 2- معرفة أنواع العملاء.
- 3- تحديد تكلفة وقيمة العميل.
- 4- طرق وأساليب البحث عن العملاء.
- 5- معرفة افضل أساليب وطرق جذب واكتساب عملاء.
- 6- الحصول على رضا العميل وكسب ولائه.



اسم المدرب دكتور صيدلاني / لبيب شاهر اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد

أشكركم وتمنيتي لكم بالتوفيق

اسم المدرّب : دكتور صيدلاني / لبيب شاھر --- اسم البرنامج : الحفاظ على العملاء واكتساب عملاء جدد