

ذكاء العواطف في بيئة المبيعات: كيف يمكن أن يساعدك في تحقيق النجاح

المدة: 5 يوم

اللغة: ar

كود الكورس: PM1-114

هدف الكورس

:عند الانتهاء من هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على

- فهم أهمية الذكاء العاطفي في بيئة المبيعات.
- التعرف على مستوى الذكاء العاطفي الشخصي ومحاولة تطويره من خلال طرق متنوعة.
- تحفيز الموظفين على تطوير الذكاء العاطفي من خلال الاستكشاف، ومعالجة الاعتراضات، والتأهيل، والإغلاق.
- تحديد المحفزات العاطفية الشخصية والعمل عليها بهدوء لمنع تأثيرها على الآخرين.
- تقييم مشاعر الآخرين وتقديم المساعدة في أوقات الحاجة للعملاء والموظفين.
- فحص أنماط وسلوكيات العملاء المختلفة واستكشاف الأساليب المثلى للتعامل معهم.
- تقييم التواصل غير اللفظي والتعرف على تغييرات المزاج.

الجمهور

تم تصميم هذه الدورة لأي شخص داخل المنظمة يرغب في تعزيز ذكائه العاطفي لتحسين موقعه في المبيعات. ستكون ذات فائدة كبيرة لـ:

- مديري العمليات.
- المديرين الإقليميين.
- مديري المبيعات.
- المديرين التنفيذيين.
- المديرين التنفيذيين الكبار.
- أصحاب الأعمال.
- مديري التسويق.
- كبار مسؤولي المبيعات (CSOs).

منهجية التدريب

يستخدم هذا الدورة مجموعة متنوعة من أساليب التعلم للكبار لتعزيز الفهم الكامل والاستيعاب. سيقوم المشاركون بمراجعة منظمات حقيقية قائمة لتحديد استراتيجيات تتعلق بالذكاء العاطفي التي تزيد من ولاء العملاء والمبيعات.

سيشارك المشاركون في مجموعة من التمارين والأساليب التعليمية لضمان الفهم الكامل للمحتوى التعليمي والمهارات ذات الصلة. يتضمن ذلك مزيجًا من المواد المرئية، والعروض التقديمية، ودراسات الحالة، والمناقشات الجماعية، وأنشطة لعب الأدوار. سيمكن العمل في مجموعات المشاركين من استعراض وممارسة مهاراتهم مع بعضهم البعض وتلقي ملاحظات بناءة.

الملخص

يمكن أن يكون البشر عاطفيين بشكل كبير، وهذه السمة لا تختفي في بيئة المبيعات. المنظمة التي تدرك هذه العواطف وتدمج الذكاء العاطفي في ممارساتها القياسية غالبًا ما تكون أكثر نجاحًا من منافسيها الذين يفتقرون إلى الذكاء العاطفي. يتيح الذكاء العاطفي للمنظمة فهمًا أفضل لعملائها وبناء علاقات أقوى وأكثر دوامًا معهم.

الذكاء العاطفي هو عامل غالبًا ما يتم التغاضي عنه في بيئة المبيعات، لكن الوعي العاطفي ضروري للغاية في بناء الروابط مع العملاء. التعرف على مشاعر العملاء ومعالجتها خلال عملية البيع سيساعد في توليد الاحترام والتقدير بين البائع والعميل، مما يجعل العميل أكثر ميلاً للتفاعل مع الخدمة أو شراء المنتجات. بمجرد أن يتم تأسيس مستوى من الاحترام، سيكونون أكثر استعدادًا للتفاعل مع المنظمة في المستقبل وتجنب المنافسين.

الذكاء العاطفي مهم للحفاظ على قاعدة عملاء قوية وضروري لبيئة عمل صحية. فهم ومعالجة مشاعر الموظفين سيساعد في إنشاء بيئة عمل أكثر أمانًا. توفير أنشطة لتقليل التوتر سيمنع الإرهاق والتعب ويحافظ على عمل الموظفين بمعدل مرغوب. سيشعر الموظفون أيضًا بتشجيع أكبر مع المكافآت والحوافز الإضافية بناءً على إنتاجيتهم.

محتوى الكورس والمخطط الزمني

Section 1: Understanding Emotions

- Understanding the return on emotions and the neuroscience of sales.
- How emotions influence a customer’s buying habits.
- Identifying emotional challenges and opportunities.
- Recognising personal emotional triggers, motivations, and drives.
- Engaging the power of likeability.
- Increasing reputation through confidence, authenticity and likeability.

Section 2: Managing Emotions

- Assessing how stress and conflict lead to emotional outbursts.
- Reviewing successful sales leaders and how they efficiently manage negative emotions.
- Redirecting negative emotions into positive action.
- Setting and managing expectations for consultative selling.
- The importance of effective emotional management throughout negotiations.
- Applying emotional responses in appropriate situations.

Section 3: Understanding the Emotions of Others

- .Comprehending the power of empathy
- Engaging with specific emotions through sales techniques to influence certain types of .purchases
- .Marston’s personality types and how these apply to different types of customers
- .Recognising the connection between verbal and non-verbal communication
- .Utilising various communication tactics to lead an emotional conversation

Section 4: Social Skills in the Sales Process

- .Connecting with customers on an emotional level
- .Building personal relationships with customers to encourage brand loyalty
- .Generating value through propositions and presentations
- .Addressing conflict and dissatisfaction calmly and reasonably
- .Effective qualifying and closing for partnership

Section 5: Emotionally Intelligent Culture and Leadership

- .Leading with emotional and social responsibility
- .Developing and encouraging emotionally intelligent teams
- Implementing reward programs, work incentives and events to build relationships and .reduce stress
- .Regularly recognising and appreciating the hard work of others
- Bonding with employees and encouraging positive relationships within and outside the .workplace

تفاصيل الشهادة

عند إتمام هذه الدورة التدريبية بنجاح، سيحصل المشاركون على شهادة إتمام التدريب من Holistique Training. وبالنسبة للذين يحضرون ويكملون الدورة التدريبية عبر الإنترنت، سيتم تزويدهم بشهادة إلكترونية (e-Certificate) من Holistique Training.

وخدمة اعتماد التطوير المهني (BAC) معتمدة من المجلس البريطاني للتقييم Holistique Training شهادات ISO 29993.و ISO 21001و ISO 9001 كما أنها معتمدة وفق معايير ،(CPD) المستمر

لهذه الدورة من خلال شهاداتنا، وستظهر هذه النقاط على شهادة إتمام (CPD) يتم منح نقاط التطوير المهني المستمر واحدة عن كل ساعة CPD يتم منح نقطة، CPD ووفقًا لمعايير خدمة اعتماد .Holistique Training التدريب من .لأي دورة واحدة نقدمها حاليًا CPD حضور في الدورة. ويمكن المطالبة بحد أقصى قدره 50 نقطة

التصنيفات

إدارة الموارد البشرية HR, القيادة والإدارة, المبيعات والتسويق

مقالات ذات صلة



Emotional Intelligence Activities In The workplace 15

Boost workplace harmony with emotional intelligence activities. Foster empathy, .communication, and regulation for stronger teams and success

YouTube Video

https://www.youtube.com/embed/xcqOuoTauQY?si=QISGALgHQFXaVY0G