

البرنامج التدريبي
ماجستير إدارة الأعمال



مهارات وفنون البيع





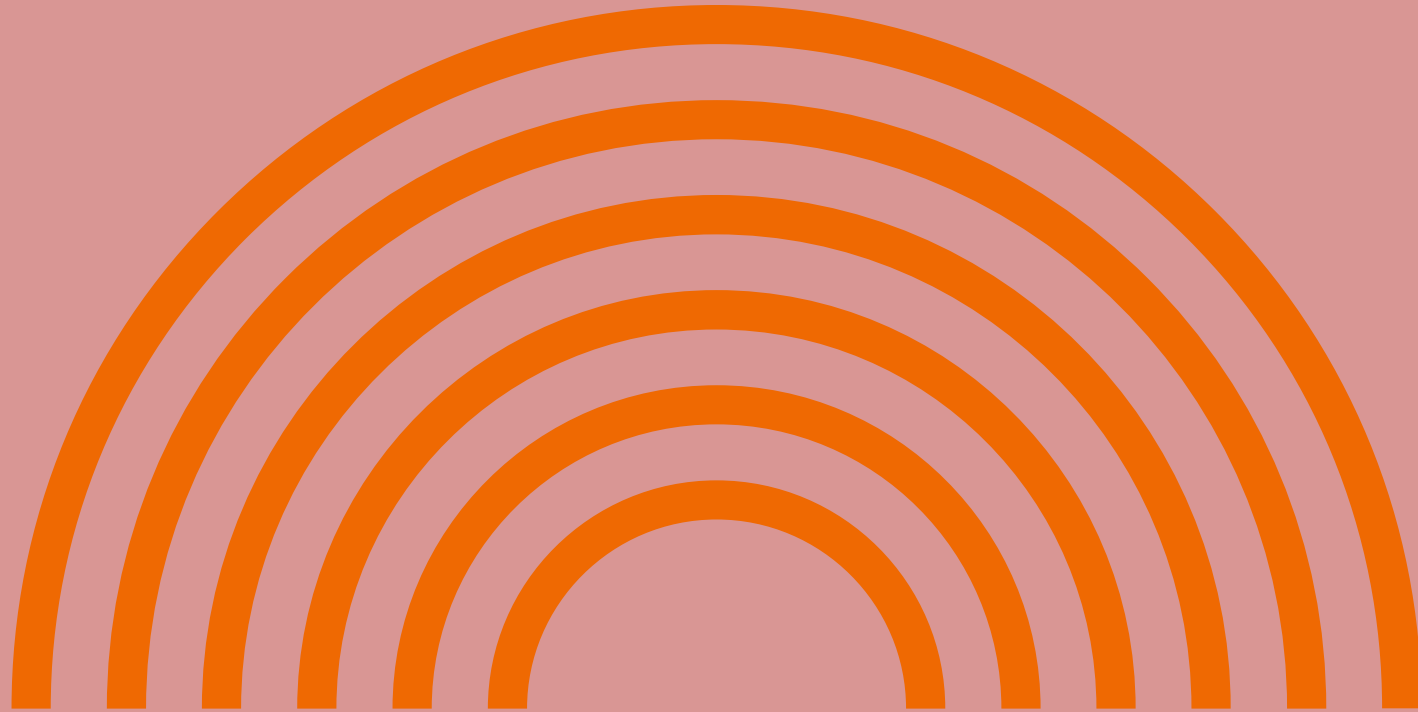
البرنامج التدريبي
ماجستير إدارة الأعمال

مهارات وفنون البيع الفرق بين التسويق والبيع

إعداد وتقديم د. محمد القاضي

محاضر ومدرّب في إدارة الأعمال

مستشار التدريب والتطوير المؤسسي وإدارة الأعمال



البيع



د محمد القاضي

ما طبيعة البيع من بين الخيارات التالية؟
أ. حدث عشوائي

ب. عملية منظمة

ج. هواية شخصية

د. نشاط اجتماعي

ب. عملية منظمة ☒



ما المقصود بأن البيع عملية منظمة؟



د محمد القاضي

البيع ليس نشاطًا عشوائيًا أو ارتجاليًا، بل هو سلسلة من الخطوات المتتابة والمتراصة، تُنفذ بطريقة مدروسة تهدف إلى تحقيق غاية واضحة، وهي: إقناع العميل بشراء منتج أو خدمة.



ما المقصود بأن البيع عملية منظمة؟



د محمد القاضي

البائع غير المنظم (العشوائي)

اسمه: كريم

يعمل في محل لبيع الأجهزة الإلكترونية
طريقة بيعه:

- يجلس في المحل ينتظر دخول الزبائن.
- إذا دخل أحد، يقول له مباشرة: "تفضل، عندنا عروض ممتازة، هذا الجهاز الأفضل في السوق!"
- يبدأ في عرض خصائص الجهاز دون أن يسأل الزبون عن احتياجاته.
- لا يُحسن الاستماع لاعتراضات الزبون، وإذا قال له "السعر غالي" يرد بعصبية أو يقول "هذه الأسعار في كل مكان".
- لا يملك معلومات واضحة عن العميل، ولا يتابع معه بعد مغادرته.



ما المقصود بأن البيع عملية منظمة؟



د محمد القاضي

النتيجة:

- كثير من العملاء يغادرون دون شراء.
- لا يعود الزبائن مرة أخرى.
- لا يعلم لماذا خسر البيع، ولا كيف يحسن أدائه.



ما المقصود بأن البيع عملية منظمة؟



د محمد القاضي

البائع المنظم (المحترف)

يعمل في نفس المحل

اسمه: سامي

طريقة بيعه:

1. التهيئة: يقرأ يوميًا عن الأجهزة الجديدة، ويتدرب على كيفية الرد على الاعتراضات.
2. الترحيب: يستقبل الزبون بابتسامة ويسأله بلطف: "هل تبحث عن جهاز معين؟ ما الاستخدام الرئيسي؟"
3. تحليل الاحتياج: يطرح أسئلة مثل:
 - هل ستستخدمه في المنزل أم للعمل؟
 - هل تفضل جهازًا صغيرًا أم بشاشة كبيرة؟
4. عرض المنتج المناسب: يقدم الجهاز الأنسب لحاجة الزبون، ويركّز على الفوائد، لا على الخصائص.
5. معالجة الاعتراضات: إذا قال الزبون "السعر مرتفع"، يرد بثقة:
"أفهمك تمامًا، لكن هذا الجهاز يوفر لك بطارية تدوم يومين، مما يقلل الحاجة لإعادة الشحن باستمرار".
6. إغلاق البيع: يطلب من الزبون اتخاذ قرار بهدوء ويقدم تسهيلات (ضمان، توصيل، تدريب).
7. المتابعة: يتصل بعد يومين ليسأل: "هل الجهاز يعمل كما تتوقع؟ هل تحتاج أي مساعدة؟"



ما المقصود بأن البيع عملية منظمة؟



د محمد القاضي

النتيجة:

- يحقق نسبة إغلاق مبيعات أعلى.
- يحصل على توصيات من عملاء سابقين.
- يتطور مهاراته باستمرار، ويُبنى علاقات طويلة الأمد.





د محمد القاضي

ما الهدف الأساسي من البيع؟
أ. الحديث مع العميل فقط

ب. إقناع العميل بشراء المنتج أو الخدمة

ج. عرض المنتجات دون بيعها

د. تحسين جودة التصنيع

ب. إقناع العميل بشراء المنتج أو الخدمة ☒





د محمد القاضي

ما الذي يحصل عليه العميل من البيع؟
أ. وعد بالمزيد

ب. قيمة حقيقية تلبي احتياجاته

ج. تكرار نفس التجربة

د. عروض لا تنتهي

ب. قيمة حقيقية تلبي احتياجاته ☒



ما المقصود بـ قيمة حقيقية؟



د محمد القاضي

- القيمة الحقيقية معناها إن المنتج أو الخدمة:
 - تحل له مشكلة فعلية.
 - تساعد على تحقيق هدف معين.
 - توفر له راحة أو وقت أو جهد أو مال.
 - تكون أفضل من بدائل أخرى متاحة في السوق.
 - تحقق له رضا شخصي أو مهني.

مثال:

لو العميل اشترى ماكينة قهوة بـ 1000 جنيه، القيمة ليست في الماكينة نفسها، القيمة الحقيقية هي الاستمتاع اليومي بالقهوة، وتوفير وقت الخروج للمقهى، والتحكم في جودة الطعم.





د محمد القاضي

ماذا يتم تحقيقه للعميل في عملية البيع الناجحة؟
أ. زيادة التكاليف

ب. تلبية احتياجاته ورغباته

ج. تقليل اختياراته

د. إجباره على الشراء

ب. تلبية احتياجاته ورغباته ☒



ما المقصود بـ تلبي احتياجه؟



د محمد القاضي

المنتج :

- مناسب لظروف العميل) ميزانيته، ذوقه، طريقة استخدامه .
- يحل له مشكلة عنده فعلاً ليس مجرد عرض جذاب .
- لا يكون مبالغ فيه أو فيه خصائص لا يحتاجها العميل

مثال:

لو في عميل يبحث عن لاب توب لتصفح الإنترنت فقط، لا أبيع له جهاز Gaming غالي جداً. حتى لو رائع، لا يلبي احتياجه الحقيقي.





د محمد القاضي

العملية التي من خلالها يقوم البائع بتقديم المنتج أو الخدمة للعميل، بهدف إقناعه بشراء هذا المنتج أو الخدمة، بحيث يتم تلبية احتياجاته ورغباته بطريقة تحقق الربح للبائع وتوفير القيمة للعميل.





د محمد القاضي

أولاً: المفهوم
ثانيًا: التركيز الرئيسي
ثالثًا: الهدف النهائي
رابعًا: الزمن
خامسًا: الأنشطة المرتبطة



الفرق بين التسويق والبيع



د محمد القاضي

أولاً: المفهوم

البيع

عملية تنفيذية تهدف إلى إقناع العميل بشراء منتج أو خدمة معينة في الوقت الحالي.

التسويق

عملية استراتيجية شاملة تهدف إلى فهم احتياجات السوق والعملاء وتقديم منتجات أو خدمات تلبي هذه الاحتياجات.



الفرق بين التسويق والبيع



د محمد القاضي

ثانيًا: التركيز الرئيسي

البيع

يركز على المنتج أو
الخدمة الحالية
وتحقيق الصفقة.

التسويق

يركز على العميل
واحتياجاته المستقبلية
وبناء علاقة طويلة
الأمد.



الفرق بين التسويق والبيع



د محمد القاضي

ثالثًا: الهدف النهائي

البيع

إغلاق الصفقة
وتحقيق هدف قصير
الأجل مثل الإيرادات أو
الكمية.

التسويق

خلق قيمة للعميل،
وبناء ولاء للعلامة
التجارية، وتحقيق رضا
طويل الأمد.



الفرق بين التسويق والبيع



د محمد القاضي

رابعًا: الزمن

البيع

يبدأ عندما يكون
المنتج جاهزًا وينتهي
بإغلاق الصفقة.

التسويق

يبدأ قبل إنتاج المنتج
ويستمر بعد البيع (من
خلال خدمة العملاء،
التسويق بالعلاقات



الفرق بين التسويق والبيع



د محمد القاضي

خامسًا: الأنشطة المرتبطة

البيع

التواصل المباشر مع العميل، عرض المنتج، التفاوض، معالجة الاعتراضات، إغلاق البيع.

التسويق

أبحاث السوق، تحليل المنافسين، التسعير، الإعلان، العلاقات العامة، الحملات، ترويج العلامة التجارية



الفرق بين التسويق والبيع



د محمد القاضي

مثال توضيحي

البيع

البيع هو من يقف في
المتجر ويقنع العميل
بشراء زجاجة من هذه
المياه الآن.

التسويق

التسويق هو من يقوم
بدراسة السوق،
فيكتشف أن الناس
يريدون مياه معدنية
صحية بطعم الفواكه.



شکرا

لکھ