

sales

أسرار جذب العملاء

عبدالله بن علي



لا تخط خطوطك الأولى..

قبل تحديد الاتجاه..

المؤلف:

عبدالله بن علي

الإخراج الفني:

آفاق

هذا العمل برعاية: 



تسعد آفاق برعاية الأعمال النوعية..

مع حفظ كافة الحقوق للمؤلف..

في حال رغبتكم في الاستفادة منها فآفاق الخبرات ترحب بالشراكات المجتمعية..

يمكنكم التواصل معنا عبر البريد الرسمي: info@afaqcm.com



بغض النظر أكان العميل على حق أو لا، فلا بد من إرضائه..

وفي حال رضاه سيكرر زيارته لنا..

وبالتالي نحقق الهدف البيعي..

وهكذا نجد أن العملية تكاملية..

البداية من عندنا..

والفائدة لنا..

مع التقدير،،،

عبدالله السعد



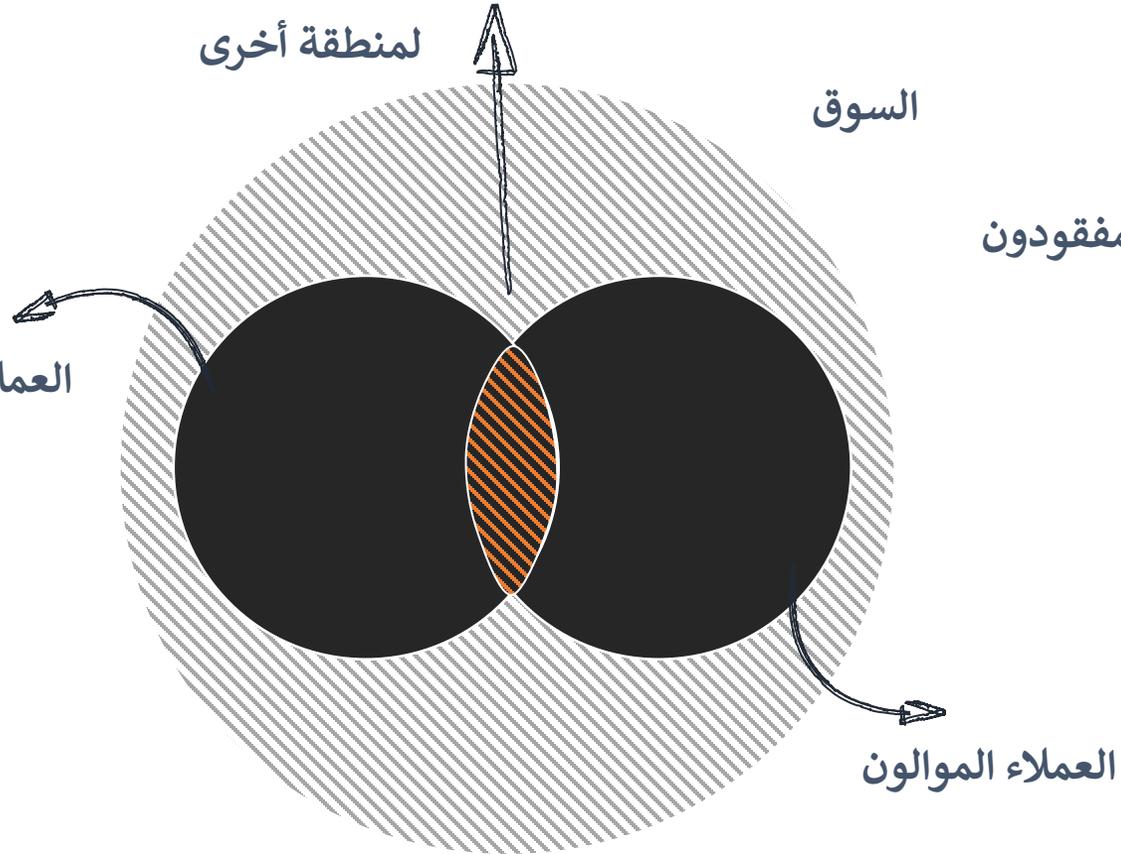
المنطقة العمياء

مرحلة خسارة العميل وانتقاله

لمنطقة أخرى

السوق

العملاء المفقودون

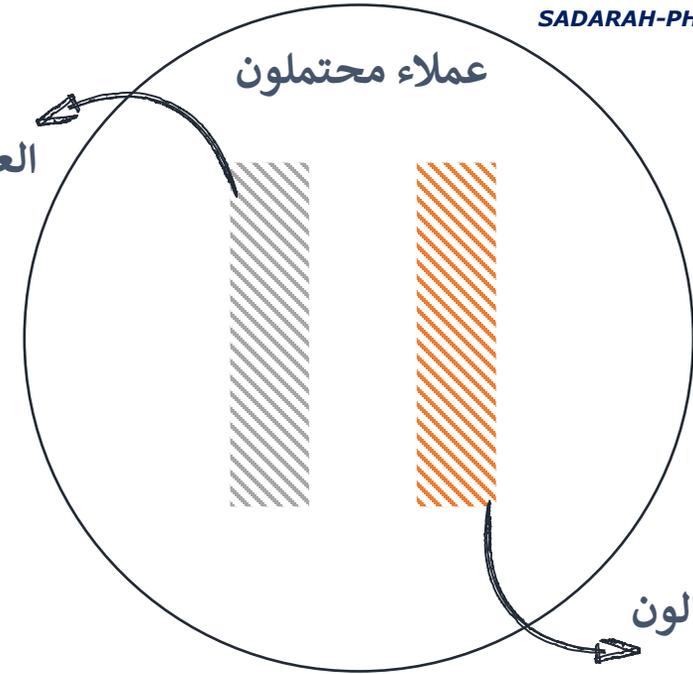


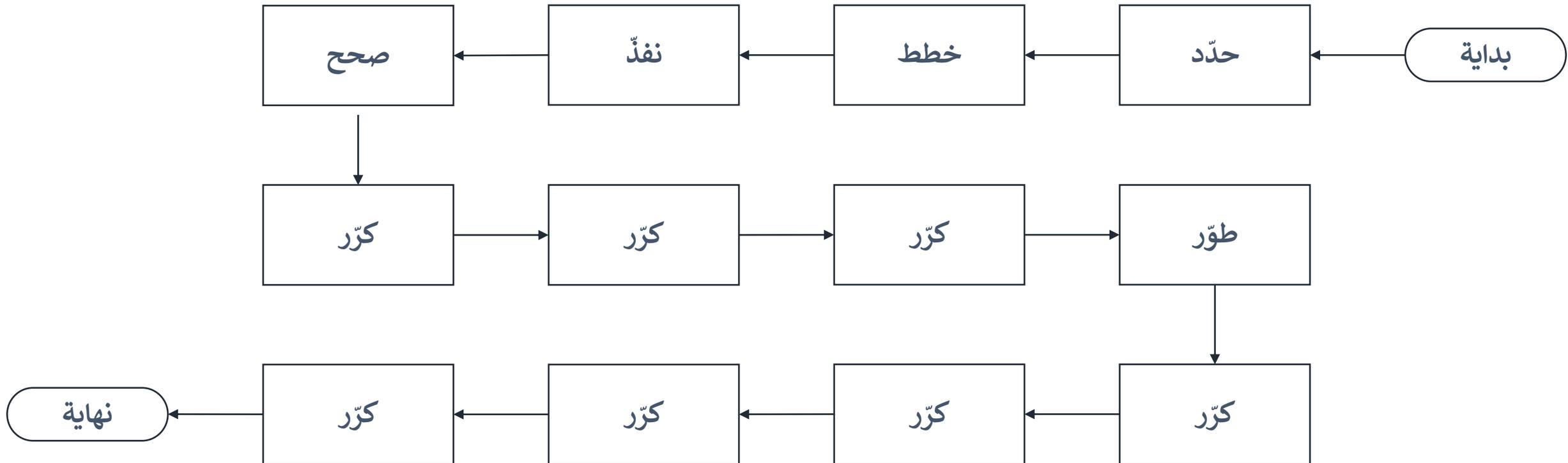
SADARAH-PHA-0013

عملاء محتملون

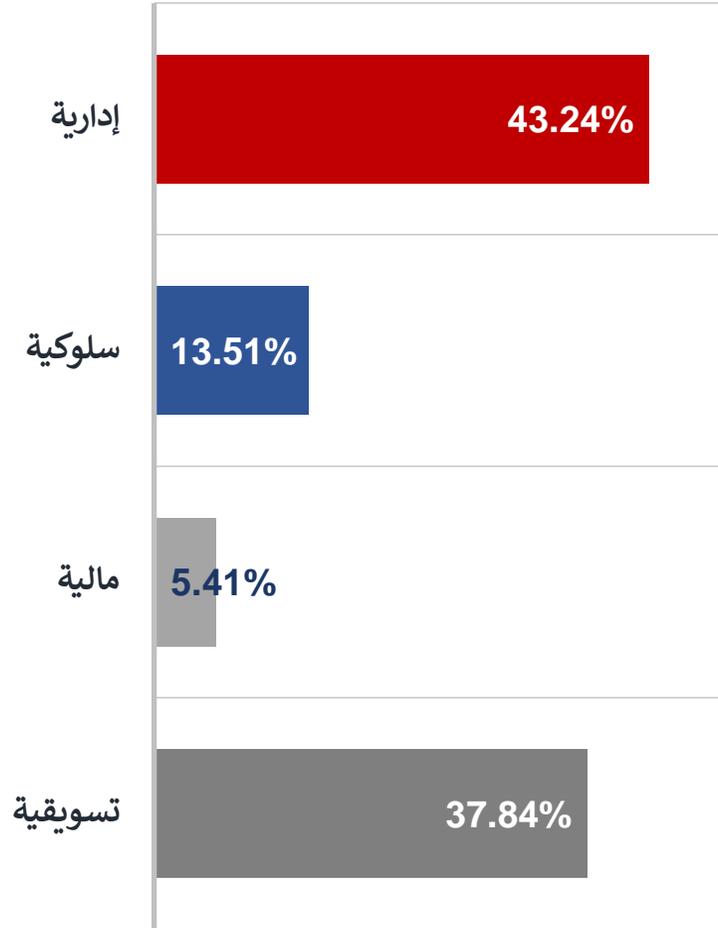
العملاء المفقودون

العملاء الموالون

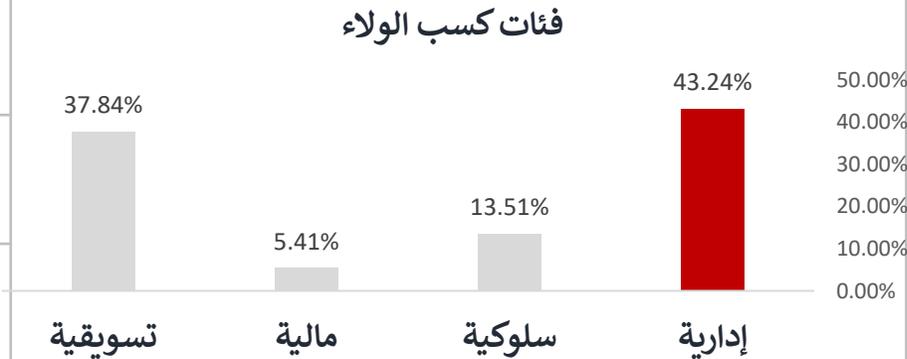




SADARAH-PHA-0028

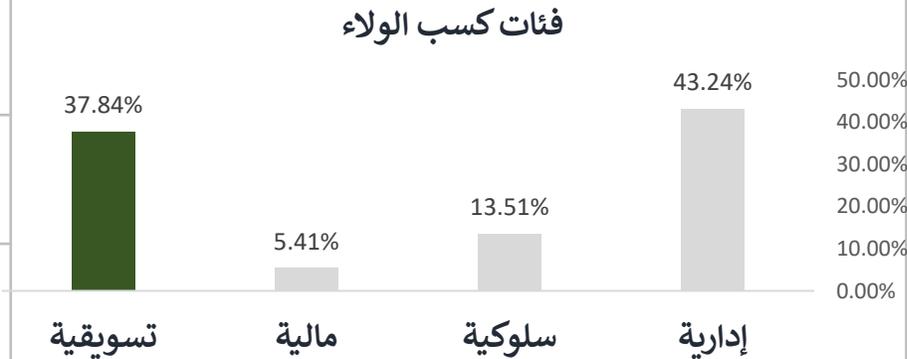


م	البند الإداري
9	سهولة التبدل والتعويض
10	الشفافية والتنظيم
11	مستوى التجهيزات
12	الدعم وانهاء مشاكله
13	الالتزام بالأوقات
14	سرعة الاستجابة
15	المحافظة على خصوصيته
16	تقليل الاجراءات



م	البند الإداري
1	جودة المنتجات المقدمة
2	نوع العروض تنوعاً وشمولاً
3	الالتزام بالخدمة
4	استشارات
5	إصدار أدلة تعريف بالخدمات
6	خدمات ما بعد البيع
7	الضمان
8	تخصيص مدير حساب

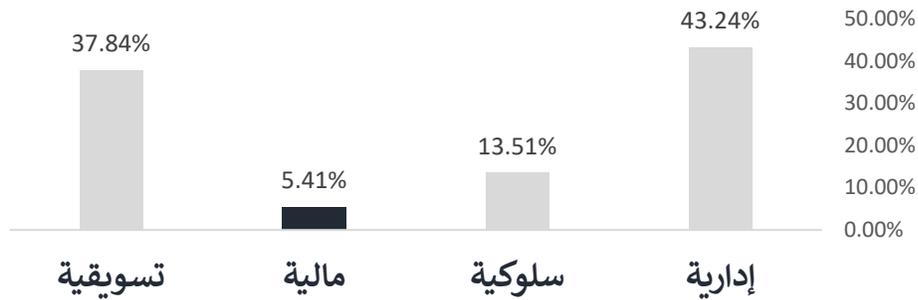
م	البند التسويقي
9	توفير مكان مخصص للعملاء
10	الخدمات الإضافية
11	الاهتمام الشخصي
12	تذكر مناسباته الخاصة
13	إظهار الحرص على خدمته
14	الهدايا التذكارية
15	المحافظة على خصوصيته
16	تقليل الاجراءات



م	البند التسويقي
1	استمرار التواصل وتحديث البيانات
2	تحديث العروض
3	خدمات ومبادرات
4	الاهتمام بالتغذية الراجعة
5	الهدايا
6	تجميع نقاط أفضلية
7	عروض لتكرار الشراء
8	سماع رأيه حول المكان والخدمة

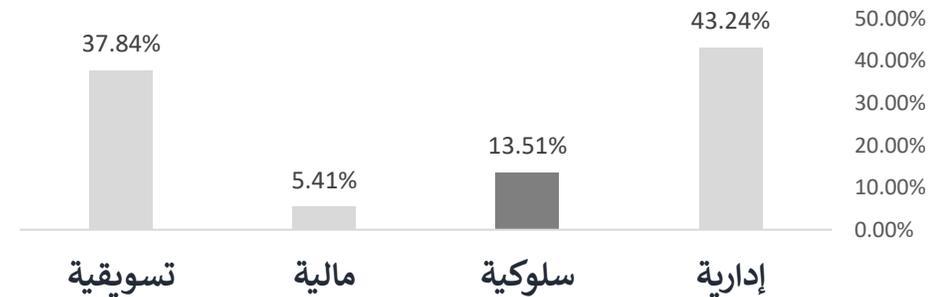
البند المالي	م
السعر	1
الصبر على السداد	2

فئات كسب الولاء

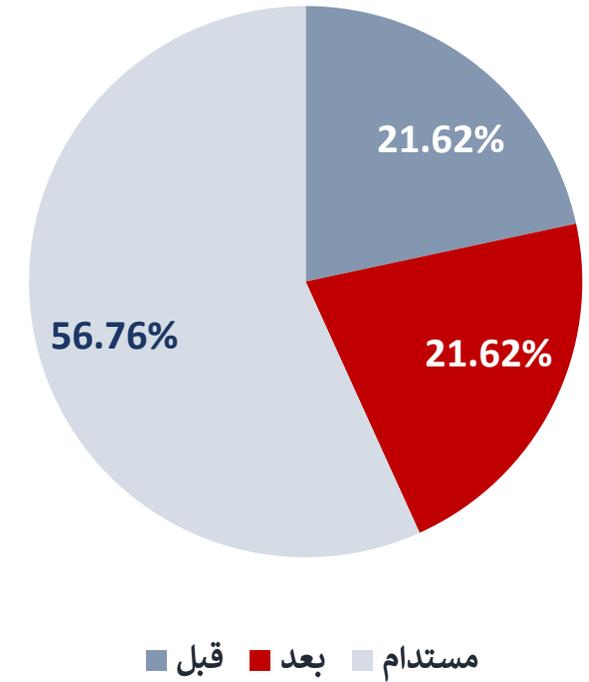
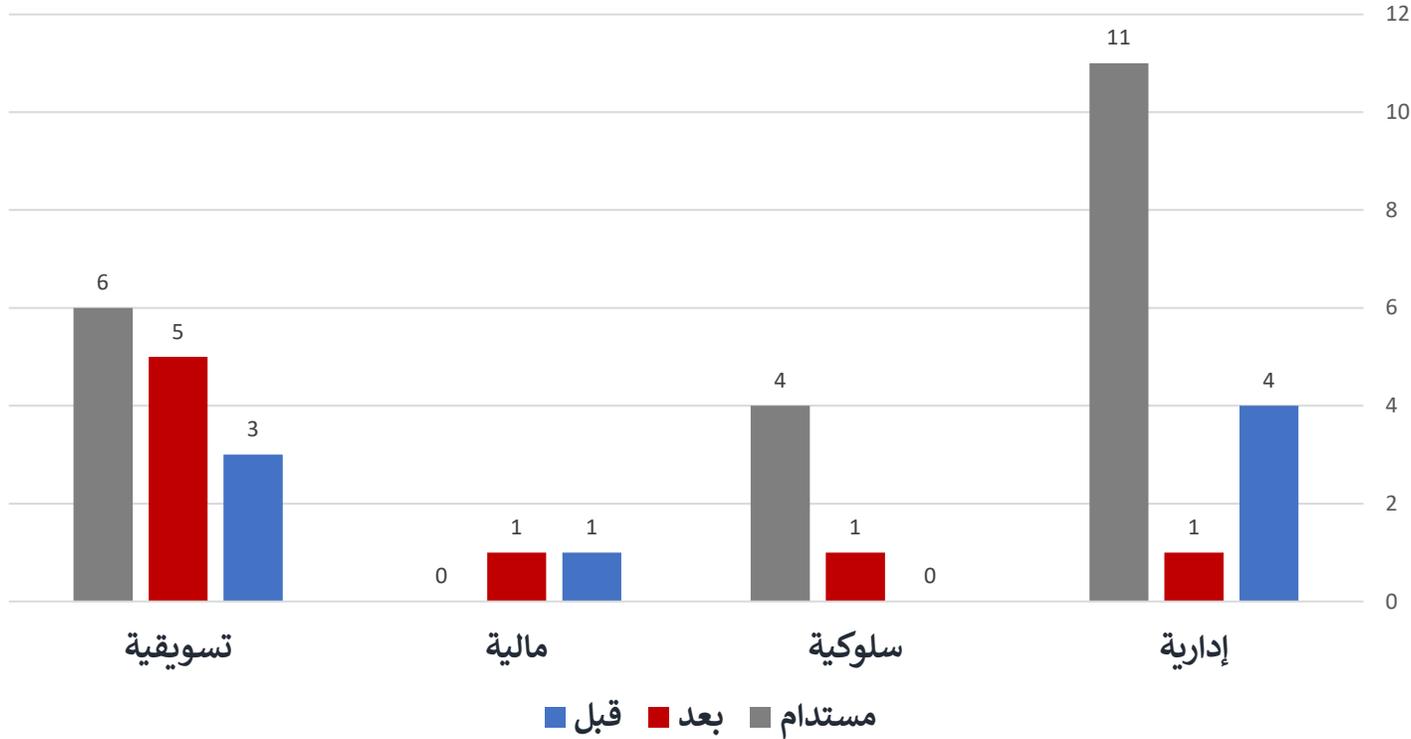


البند السلوكي	م
المصداقية	1
التعامل والاهتمام	2
تجنب الوعود الخادعة	3
طبيعة الرد	4
إظهار المحبة	5

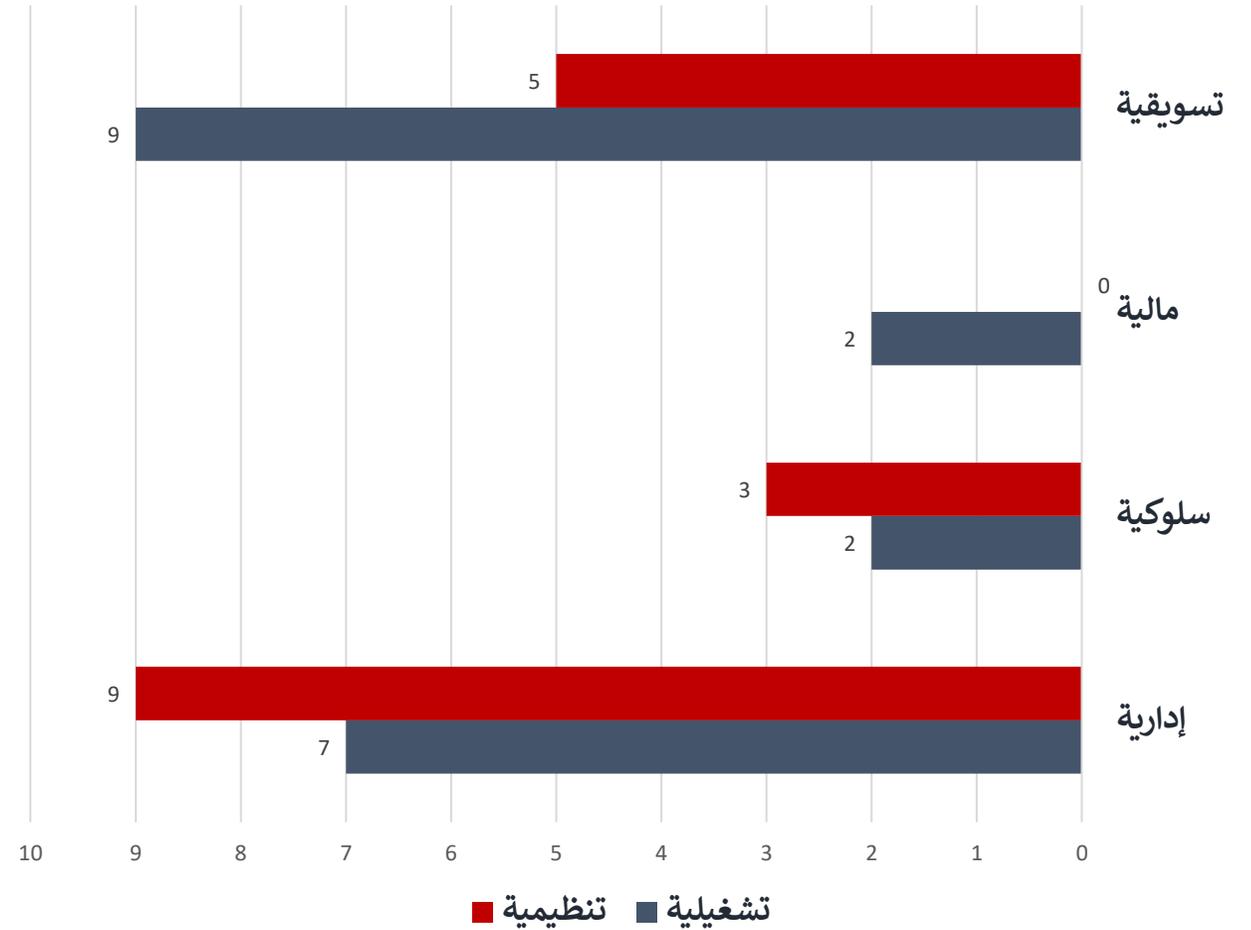
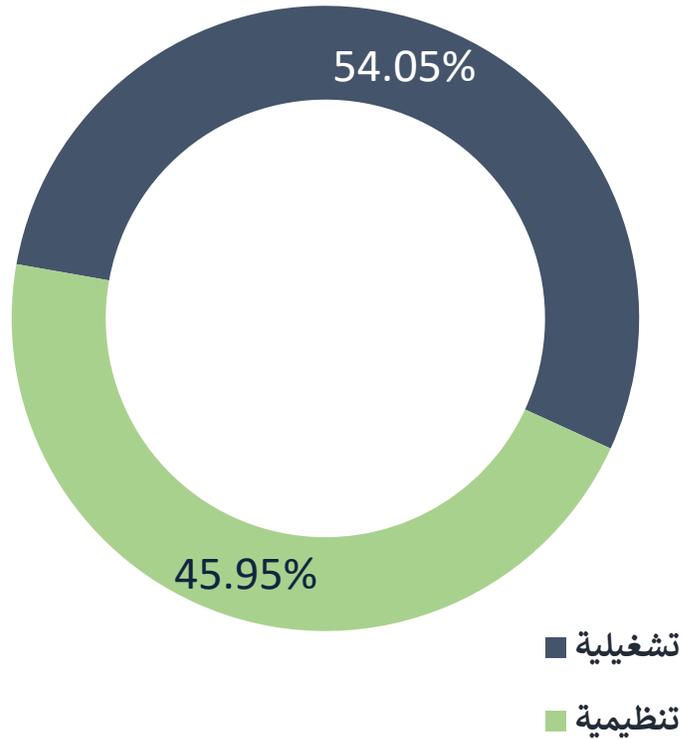
فئات كسب الولاء



ارتباط الخدمة بزمان تقديمها



ارتباط الخدمات بالاستراتيجيات



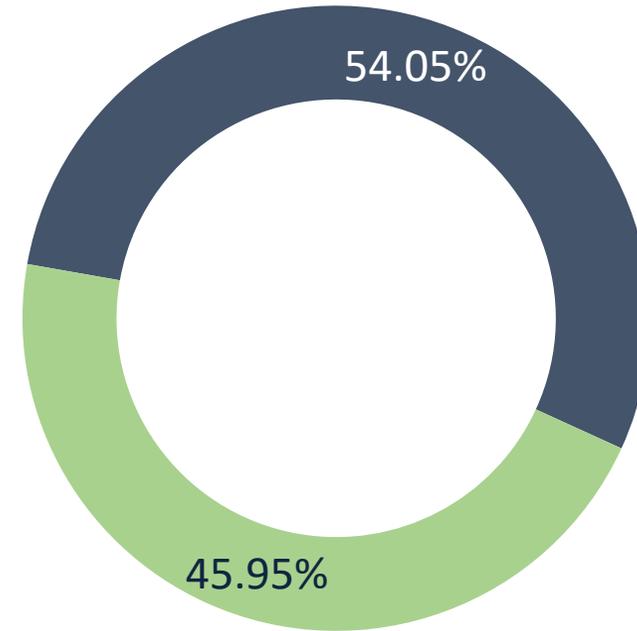
ستنهل.. هي اختصار الحروف الأولى في خماسية التأسيس.

ستنهل: إن كانت بتشديد اللام أي تنهمر، فهي تنهل انهلته انهلتي انهلتي انهلتي.

ستنهل: إن كانت بالتخفيف أي تشرب، فهي تنهل نهلت انهلتي نهلا.

وفي كلا الحالتين فهي تعني الزيادة والاكتفاء، فكأن فهمها وإدراك التعامل معها

يعطي الكفاية لجودة المنشأة وأدائها.



■ تشغيلية

■ تنظيمية



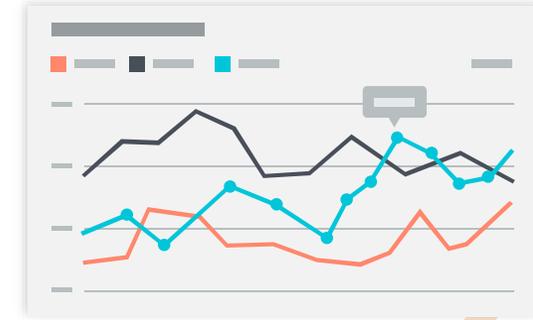
البند	م	البند	م
خدمات ومبادرات	9	جودة المنتجات المقدمة	1
الاهتمام بالتغذية الراجعة	10	المصداقية	2
تجنب الوعود الخادعة	11	السعر	3
الالتزام بالخدمة	12	الصبر على السداد	4
الهدايا	13	نوع العروض تنوعاً وشمولاً	5
تجميع نقاط أفضلية	14	التعامل والاهتمام	6
استشارات	15	استمرار التواصل وتحديث البيانات	7
عروض لتكرار الشراء	16	تحديث العروض	8

البند	م	البند	م
طبيعة الرد	25	إصدار أدلة تعريف بالخدمات	17
سهولة التبديل والتعويض	26	سماع رايه حول المكان والخدمة	18
الشفافية والتنظيم	27	خدمات ما بعد البيع	19
تذكر مناسباته الخاصة	28	الضمان	20
اظهار الحرص على خدمته	29	توفير مكان مخصص للعملاء	21
مستوى التجهيزات	30	الخدمات الاضافية	22
الدعم وانهاء مشاكله	31	الاهتمام الشخصي	23
الالتزام بالأوقات	32	تخصيص مدير حساب	24



م	البند
33	سرعة الاستجابة
34	المحافظة على خصوصيته
35	الهدايا التذكارية
36	تقليل الاجراءات
37	إظهار المحبة

- معظم إجراءات كسب العملاء تقع ضمن عمليات تشغيل المنشأة وليس ضمن التأسيس.
- القرار الإداري والتزام القيادة يسهل كسب العملاء.
- التنفيذ الصحيح للعملية يحقق رضا العميل.
- الجوانب السلوكية وطريقة التعامل تؤثر في الرضا.
- الأفكار التسويقية تغري العميل.



شكراً لحضوركم



عبدالله بن علي ✓
@sadarah

Regus - Dammam, Business Quarter

Q1-14

G08

+966 13 816 3446



طريق الملك فيصل، الخالدية الجنوبية، الدمام ٣٢٢٢١

Regus - مركز الأعمال

G08

Q1-14

العالم واسع.. فاكتشف آفاق الخبرات

 info@afaqcm.com

 [@afaqcm](https://twitter.com/afaqcm)

 [@afaqcm](https://www.linkedin.com/company/afaqcm)

 +966554834833