

مشروع التقنيات المائية المبتكرة

مهارات المبيعات وخدمة المزارعين ما بعد البيع

إعداد ومراجعة: شركة دجاني للإستشارات



مشروع التقنيات المائية المبتكرة

مهارات المبيعات وخدمة المزارعين ما بعد البيع

إعداد ومراجعة: شركة دجاني للإستشارات

لقد تم إصدار "مهارات المبيعات وخدمة المزارعين ما بعد البيع" بدعم من الشعب الأمريكي، من خلال الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID). لا تتحمل الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID) أي مسؤولية فيما يتعلق بالمعلومات الواردة في هذا الدليل.

لا يجوز إنتاج أي نسخة من هذا الدليل على أي وجه، سواء بتصويرها أو باستنساخها أو باختزان مادتها أو نقلها على أي وجه أو بأي طريقة سواء كانت إلكترونية أو غيرها إلا بموافقة خطية مسبقة من مشروع التقنيات المائية المبتكرة.

برنامج الدورة

الموضوع	المدة	الوقت
التواصل مع الحضور والتسجيل والتقييم ما قبل التدريب	15 دقيقة	9:00 - 9:15
التعارف	10 دقائق	9:15 - 9:25
التوقعات من البرنامج وتحديد الاحتياجات التدريبية	10 دقائق	9:25 - 9:35
المبيعات	85 دقيقة	9:35 - 11:00
إستراحة	15 دقيقة	11:00 - 11:15
المبيعات ورعاية المزارعين	90 دقيقة	11:15 - 12:45
إستراحة	15 دقيقة	12:45 - 1:00
رعاية المزارعين وخدمة المزارعين	100 دقيقة	1:00 - 2:40
التقييم ما بعد التدريب وتقييم الدورة	20 دقيقة	1:00 - 1:20

أهداف الدورة

في نهاية الدورة ستصبح:

- أكثر قدرة على معرفة عملك كمندوب مبيعات أنظمة الري بالتنقيط، والتعمق في عملية البيع بمراحلها المختلفة، وتطوير عادات بيعية جيدة.
- أكثر ثقة بالنفس، وأكثر قدرة على إقناع المزارعين وإغلاق البيع.
- تطبيق الممارسات الجيدة فيما يتعلق بخدمة ما بعد البيع (رعاية المزارعين).
- تطبيق وممارسة خدمة المزارعين.



فن إقناع المزارع المرتقب لعمل ما تريده أنت
(شراء نظام رّي بالتنقيط)



أهمية دورة المبيعات (مناقشة)



**يجب على مندوب المبيعات
تحديث وتطوير مهاراته البيعية**

أهداف دورة مبيعات أنظمة الري بالتنقيط



- تحويل موظف مبيعات أنظمة الري بالتنقيط من متلقي عادي (سلبي) لطلبات شراء أنظمة ري بالتنقيط ليصبح فعال في الإقناع، والحصول على طلب الشراء.

الأهداف Targeting



- تحديد أهدافك الرئيسية، وما الذي تريد تحقيقه.
- إيجاد طريقة فعالة للوصول إلى المزارعين، لتحقيق الأهداف.
- تركيز وتوجيه جهودك في بيع أنظمة الري بالتنقيط.
- الحصول على معايير ثابتة لتقييم أدائك.
- زيادة مبيعاتك، وبالتالي زيادة دخلك.

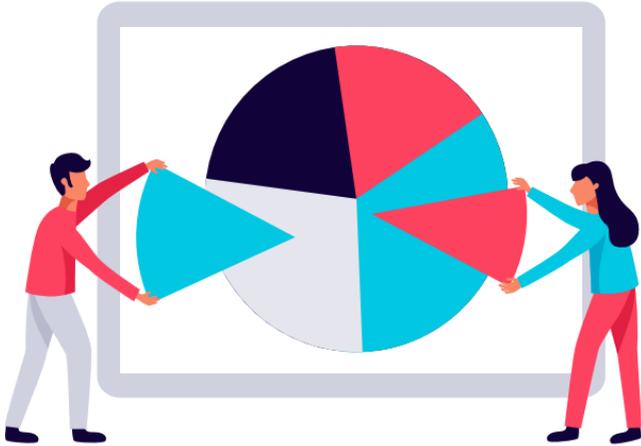
تحديد الأهداف هو الخطوة الأولى للتخطيط

صفات الأهداف الجيدة



- محددة (Specific).
- قابله للقياس (Measurable).
- طموحة (Ambitious).
- واقعية (Realistic).
- محددة بوقت زمني (Time framed).

مبيعات أنظمة الرّي بالتنقيط: هل هي فن أم علم؟ (مناقشة)



• إذا كان فن "نشاط ابتكاري"

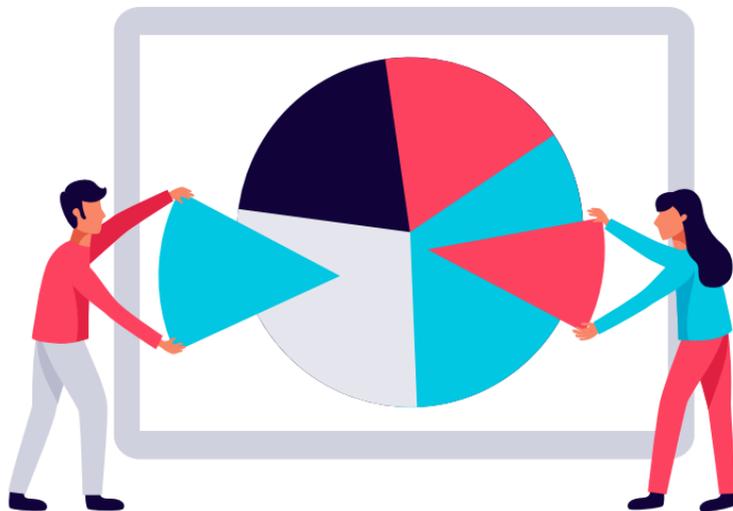
.....

• إذا كان علم "نشاط يعتمد على منهجية محددة"

.....

مبيعات أنظمة الرّي بالتنقيط: هل هي فن أم علم؟ (مناقشة)

البيع هو حرفة



بعض المفاهيم الخاطئة عن مندوبي مبيعات أنظمة الري بالتنقيط

(استبيان ومناقشة)



- مندوب البيع يولد ولا يصنع.
- مندوب البيع الناجح هو بالضرورة متحدث بارع.
- يستطيع مندوب البيع الناجح بيع أي شيء.
- يستطيع مندوب البيع الناجح البيع لأي مزارع.
- المزارعين لا يرغبون في الشراء.
- مندوب البيع الناجح لا يقبل أبداً بجواب لا.

مبادئ بيع أنظمة الري بالتنقيط



عملية شخصية أو غير شخصية تهدف إلى:
مساعدة أو اقناع المزارع المحتمل لشراء نظام ري
بالتنقيط وهذه العملية تعتمد على ثلاثة عوامل أساسية:

- المعرفة الكاملة بأنظمة الري بالتنقيط.
- معرفة المزارعين.
- تطبيق مهارات بيع أنظمة الري بالتنقيط باحتراف.

معرفة منتجات أنظمة الرّي بالتنقيط

- معرفة منتجات أنظمة الرّي بالتنقيط لا تعني شيئًا، إلا إذا تم طرحه بأسلوب بيعي مميز. وهذا يمكن تحقيقه من خلال معرفة:

✓ ماذا تقول.

✓ وكيف تقول.



خطوات البيع لأنظمة الرّي بالتنقيط



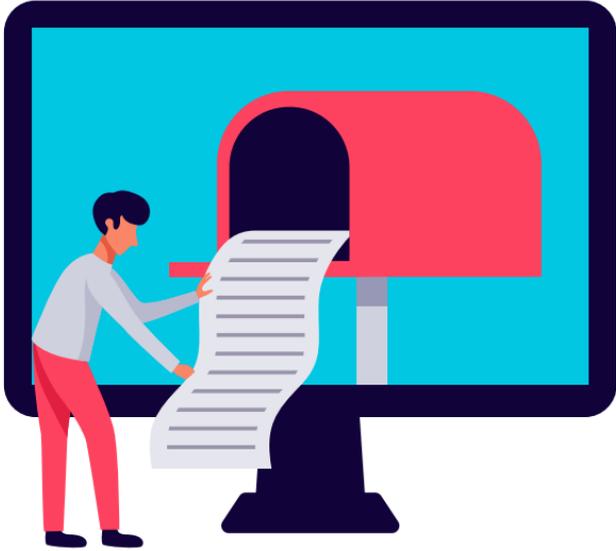
- الإقتراب من المزارعين، من خلال الزيارات الميدانية.
- تحديد الاحتياجات الخاصة بالمزارعين.
- تقديم وعرض أنظمة الرّي بالتنقيط.
- معالجة الاعتراضات من قبل المزارعين.
- إغلاق البيع.

المراحل الفعلية لعملية البيع لأنظمة الرّي بالتنقيط (تمرين ٢)

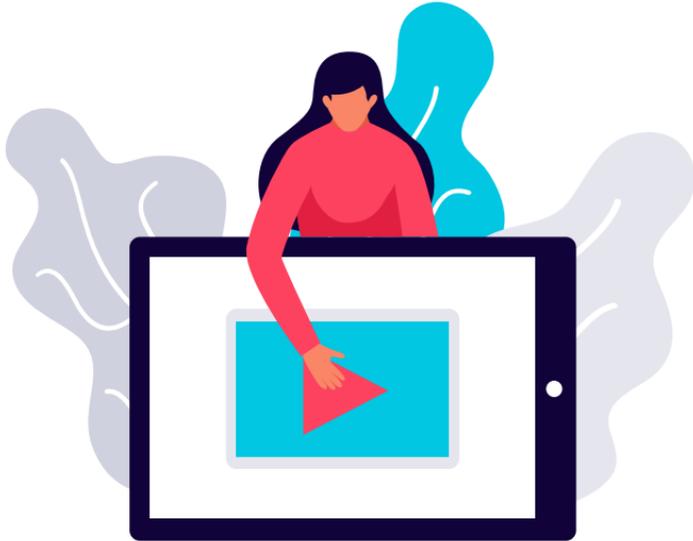


• كيف تقول

- ✓ التقديم.
- ✓ المحتوى.
- ✓ الإغلاق.



- شد انتباه المزارع (Attention).
- إثارة اهتمام المزارع (Interest).
- الاهتمام إلى رغبة (Desire).
- التزام بالشراء (Action).

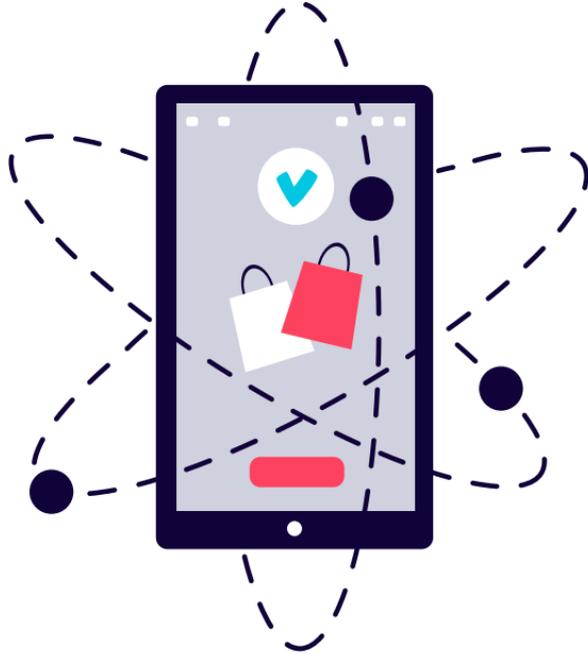


مرحلة كسر الجليد

الهدف هو:

- شد انتباه المزارع وتركيزه.
- وإثارة اهتمام المزارع.

محتوى الرسالة البيعية لأنظمة الرّي بالتنقيط



- الهدف هو تحويل اهتمام المزارع لتصبح رغبة في الشراء. عندما يقوم المزارع بالشراء، فإنه يضع ثقته بموظف المبيعات. موظف المبيعات الناجح، هو من يتمكن من كسب ثقة المزارع.

الخصائص والمميزات والفوائد (تمرين 3)

F.A.B

- الخصائص
- المميزات
- الفوائد

والفوائد تتغير باستمرار وذلك اعتماداً على احتياجات المزارعين.

دوافع المزارعين لشراء أنظمة الري بالتنقيط (تمرين 4)



.....

.....

.....

.....

.....

.....

لماذا يقوم المزارعين بالاعتراض؟ (تمرين 5)



- والاعتراضات يجب أن تتم معالجتها بالطريقة التالية:
- تأكد دائماً بأنك تفهم تماماً اعتراض المزارع، واطلب منه التوضيح إذا لم تفهم.
 - أظهر الموافقة ثم قم بإعادة الشرح.



الهدف هو:

تحويل الرغبة إلى عملية شراء

كيف تغلق البيع وتحصل عليه (تمرين 6 لعب أدوار)



الإغلاق الفعال يأخذ شكل السؤال.

طرق الحصول على الطلبية:

- الطريقة المباشرة من خلال سؤال المزارع.
- الطريقة الغير مباشرة:
 - ✓ مسلّم بها.
 - ✓ هذه أم تلك.
 - ✓ خطوة بخطوة.
 - ✓ الإيجابي والسلبي.

متى يجب على مندوب المبيعات إغلاق عملية البيع؟



- عندما يكون المزارع قد مر بجميع المراحل البيعية السابقة وأظهر الموافقة.
- فوراً، وبعد انتهاء الشرح:
- ✓ انتظر إجابة لسؤال الإغلاق.
- ✓ لا تخطئ وتعتقد أن تردد المزارع أو شكه هو علامة رفض.
- ✓ قد يفشل الإغلاق الجيد، إذا لم تعرف متى تتوقف عن الكلام (Over Selling).

أفضل عمليات الإغلاق



• الإغلاق ليس حدثاً، إنه عملية.

- ❖ إذا طرحت أسئلة تخاطب احتياجات المزارع، وخلقنا نوعاً ما حالة من الموافقة، فسوف يقوم المزارع- في معظم الأحيان- بإغلاق البيعة بنفسه.
- ❖ الإغلاق عن طريق إثارة الانتباه (Closing By Attraction).

أخطاء الإغلاق الشائعة

(تمرين 7 ومناقشة)

- ١.
- ٢.
- ٣.
- ٤.
- ٥.
- ٦.
- ٧.
- ٨.
- ٩.

التركيز على

- حل المشكلة بدلاً من البحث عما يتحمل اللوم.

- لا تشر بإصبعك، قل الحقيقة ولا تخلق الأعذار.

- لا تستعمل الوسائل الدفاعية مع المزارع، حتى لو كنت على حق.

- لا تدع المزارع يعرف بأنك غاضب.

- اتخذ جميع الخطوات اللازمة للبقاء هادئاً، وتصرف بمهنية عندما تتعامل مع المزارع الصعب.



• البيع الاستشاري (Consultative Selling):

تتعامل مع المزارع كمستشار وليس كبائع.



• رفع شريحة البيع (Up-Selling):

رفع قيمة طلب الشراء ببيع نظام ري بمواصفات أعلى.

• رفع شريحة البيع (Cross-Selling):

رفع قيمة طلب الشراء ببيع نظام ري بمواصفات أعلى.

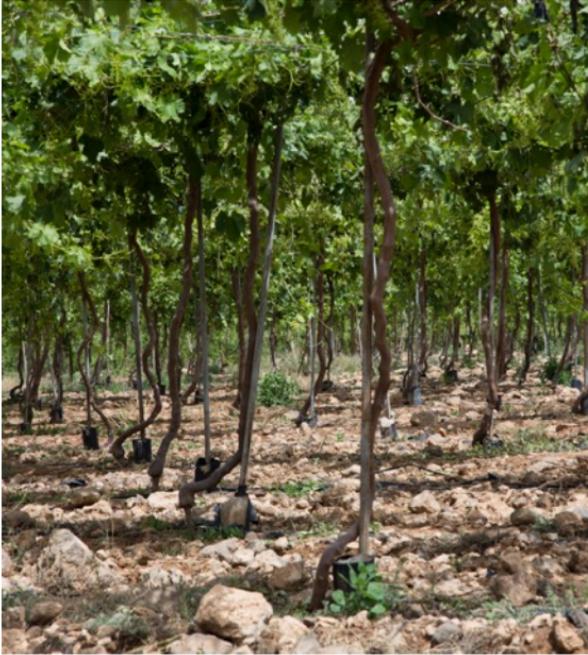
• يفضل دائماً وجود بعض السلع المتقاربة متعددة الأسعار والأحجام من كل صنف مهم فنحن نعلم بأن:

✓ 80% من المبيعات تكون من 20% من الأصناف.

✓ 80% من المبيعات تكون من 20% من العملاء.

فكلما كبر العرض وجد المشتري اختياره المناسب وزادت نسبة المبيعات.

تحليل الزيارة للمزارع (تقرير الزيارة)



- تحليل أداؤك في الزيارة بما يخدم الزيارات المستقبلية:
 - ✓ هل تم تحقيق أهداف الزيارة للمزارع ؟ لماذا؟
 - ✓ المعلومات الجديدة التي عرفتتها عن المزارع، والتي يمكن أن تخدمك في الزيارات المستقبلية.
 - ✓ اين أخطأت وأين اصبت في الزيارة؟
 - ✓ ما الذي ستغيره في الزيارة القادمة؟

خدمة المزارعين؟

الأهداف

- ✓ للوصول إلى نقطة تفاهم مشتركة لمعنى خدمة ورعاية المزارعين ما بعد البيع، وكيف يمكن إنجازه.
- ✓ لمعرفة مدى أهمية العناية بالمزارعين للشركة.
- ✓ التعرف على المهارات اللازمة للعناية بالمزارعين.
- ✓ تطوير خطة عمل فردية مركزة لزيادة مستويات خدمة المزارعين.

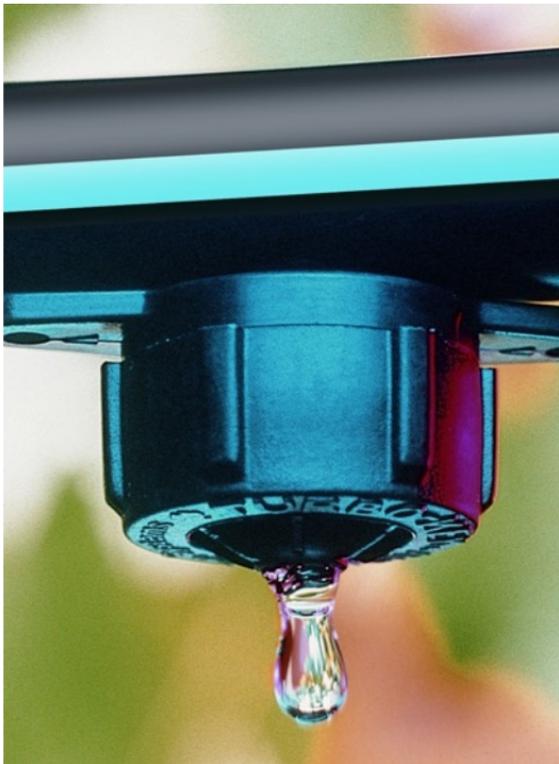


(تمرين 10)

من هو المزارع؟



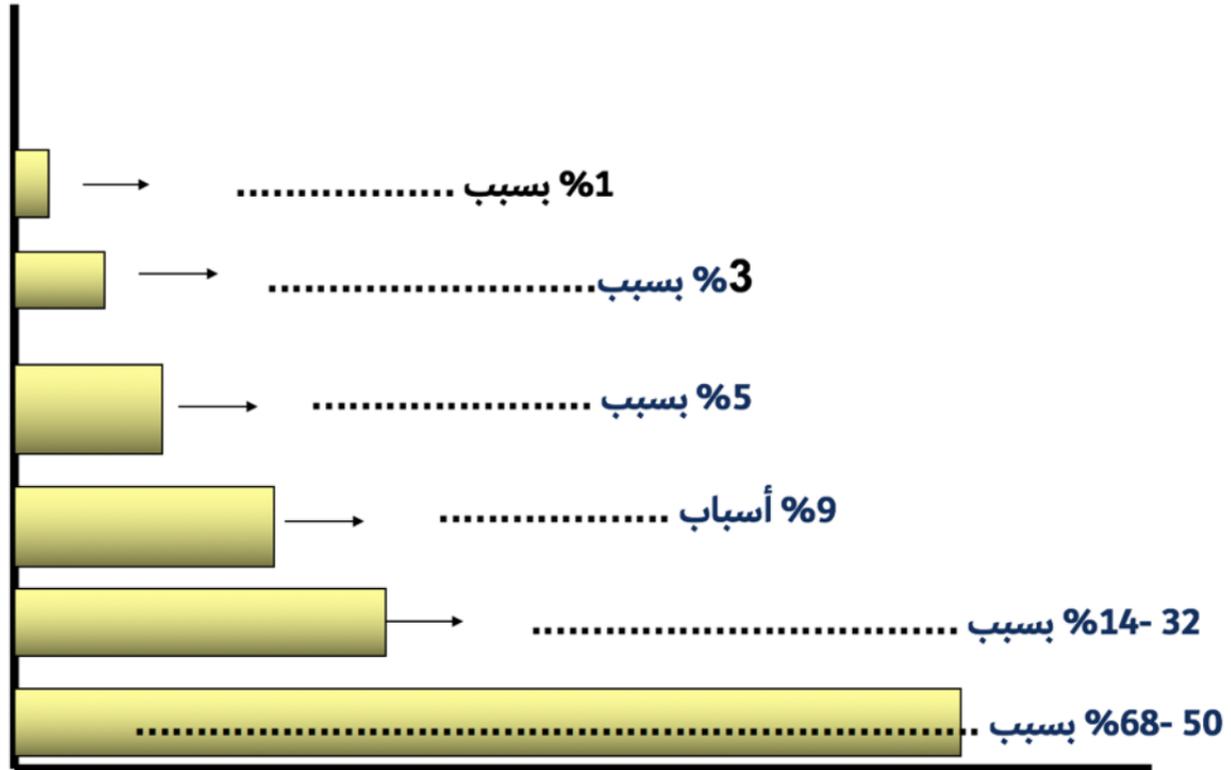
قاعدة 20/80 وتقسيم المزارعين



تشير إلى أن:

- 80% من أعمالك - أرباحك - تأتي من 20% من المزارعين الحاليين.
- 80% من المشكلات يتسبب فيها 20% من المزارعين.
- 80% من وقت العمل يخصص لـ 20% من المهام.

أسباب خسارة التعامل مع المزارعين (تمرين 11)



خدمة ما بعد البيع كمدخل للاحتفاظ بالمزارعين، أو ما يسمى برعاية المزارعين (تمرين 12)



• حقائق عن خدمة ما بعد البيع:

- ✓ 6% من جميع الأصناف المباعة ترد.
- ✓ 68% من المرتجعات لا يوجد بها خلل فني.
- ✓ مواصفات خدمة ما بعد البيع:
 - السرعة.
 - الثقة.

هل خدمة المزارعين وهم أم حقيقة؟



- إن هدف أي شركة هو الحصول على رضا المزارعين والاحتفاظ بهم من خلال خدمة أفضل:
- 1. المزارع دائماً على حق.
- 2. المزارع ليس دائماً على خطأ.
- 3. المزارع يستحق الأفضل لديك.
- 4. لا تمرر المشكلة.
- 5. لا تكن مشغولاً جداً ولا تجعل الأمور صعبة بحيث لا يمكن إنهاء العمل معك.

خدمة المزارعين؟

ماذا يحدث عندما يخرج المزارع غاضباً؟



• 4%.

• 96%.

استقصاء مناخ تميز خدمة المزارعين في الشركة (تمرين 13)



المزارع الذي يشكو إليك هو صديقك



إن كان لديك مزارعاً مستاءً، فماذا- من التالي- تفضل أن يفعله ذلك المزارع:

- يشكو همه ومشكلته لأصدقائه؟
- يتحدث عن استيائه لمزارعين آخرين؟
- أن يبقى صامتاً ولا يخبرك أو أي شخص آخر عن سبب استيائه؟
- يشكو لمحامييه أو القضاء؟
- يشكو عن استيائه لك؟

برأيك أي من هذه الأمور أفضل؟

لماذا لا يشتكي المزارعين ؟ (مناقشة)



1.
2.
3.

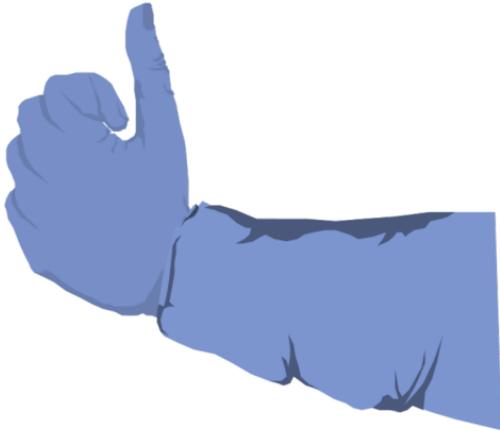
- في حالة شركتك، ما هو الوضع؟
- كيف تتم متابعة شكاوي المزارعين؟

دراسة حالة 1



دراسة حالة 2

أفضل الأشياء التي يمكن أن تقولها للمزارع (تمرين 15-أ)



.....

.....

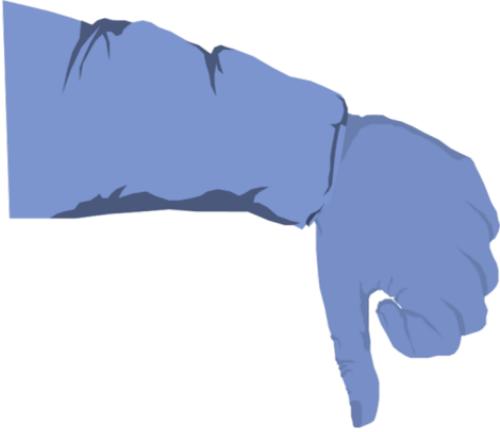
.....

.....

.....

- أن الأغلبية من المزارعين يشعرون بارتياح للبائع أو المندوب عندما يسمعون الجمل المبتدئة بهذه الأقوال.

أسوأ الأشياء التي يمكن أن تقولها للمزارع (تمرين 15-أ)



.....

.....

.....

.....

.....

- كلمة "لا"، أحد هذه الكلمات قد تحول إيجابياتك إلى سلبيات مع المزارع... فاحذرا!

مبيعات أنظمة الري بالتنقيط... ماذا بعد؟



شكراً لحضوركم.