



أهداف منصة المهارات الرقمية والأعمال
التابعة للاتحاد الأوروبي
THE DIGITAL SKILLS AND JOBS PLATFORM



محتويات إطار الكفاءة الرقمية للمواطنين
المصدر عن الاتحاد الأوروبي
THE DIGITAL COMPETENCE FRAMEWORK
FOR CITIZENS



محتويات إطار وكالة الأمم المتحدة لتقنيات
المعلومات والاتصالات
INTERNATIONAL TELECOM UNION'S DIGITAL
SKILLS FRAMEWORK



محتويات الإطار الوطني للمؤهلات والاعتماد
والشهادات والمصادقات
DIGITAL SKILLS PASSPORT



المهارات الرقمية للمبيعات DIGITAL SALES SKILLS



جواز سفرك الى العالم الرقمي

YOUR PASSPORT TO THE DIGITAL WORLD

Digital Sales Skills in 21ST Century DSS21

صممت لتزويد المشتركين بالمعرفة والمهارات والأدوات اللازمة والتدريب وذلك من خلال تمكينهم من اشراك خدمة العملاء مع أقسام المؤسسة المختلفة مثل قسم التسويق والمبيعات ودمجها مع وسائل التواصل الاجتماعي وذلك من أجل:

وهذا بدوره يؤدي إلى زيادة:



الكفاءة



الدقة



الانتاجية



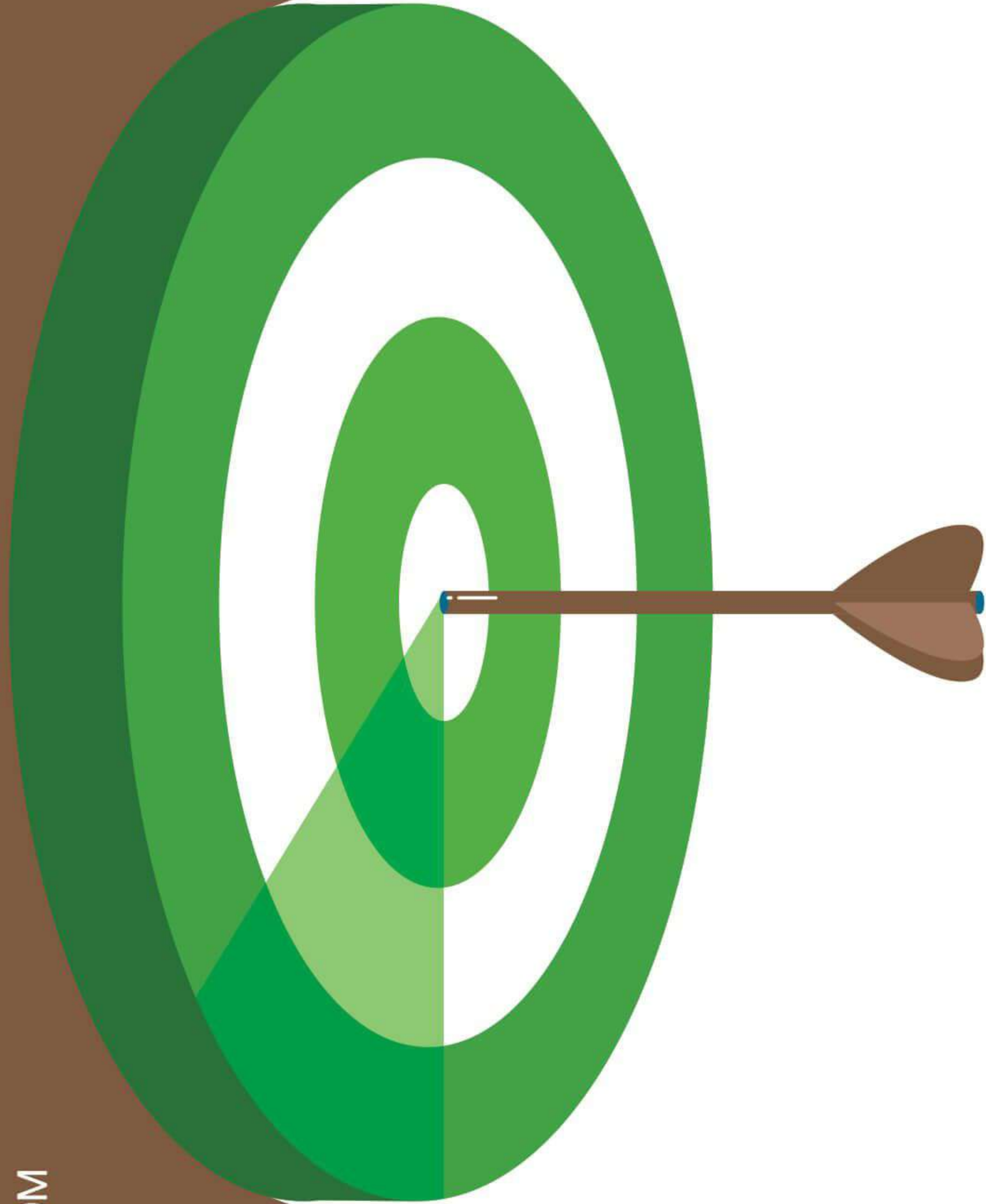
الجودة

في قطاع الأعمال والمبيعات لما لتجربة العميل ورضاه من أثر مباشر في جودة الخدمة وزيادة الأرباح

- ◀ تصميم وتنفيذ استراتيجيات المبيعات
- ◀ تنظيم شرائح السوق
- ◀ استخدام نماذج التنبؤ المختلفة لتحسين نتائج المبيعات
- ◀ تعزيز قدرته على تقييم معرفته ومهاراته وانضباطه ومرونته في عملية المبيعات
- ◀ تطوير الممارسات المحفزة ذاتياً، مما يعمل على تحسين فعاليته وكفاءته الشخصية والمهنية
- ◀ فهم كل الأدوات والتقنيات الرقمية اللازمة في إدارة المبيعات

أهداف الدورة

- ◀ تصميم وتنفيذ استراتيجيات المبيعات وتنظيم شرائح السوق واستخدام نماذج التنبؤ المختلفة لتحسين نتائج المبيعات
- ◀ استخدام مجموعة واسعة من نماذج وأدوات مبيعات مخصصة ومصممة خصيصاً لمساعدتك في تقييم أداء المبيعات في كل مرحلة من مراحل عملية البيع: من خدمات ما قبل البيع، التفاوض، وخدمات ما بعد البيع
- ◀ القيام في تقييم معرفتك ومهاراتك وانضباطك ومرونتك الحالية بأداء المبيعات وتطوير الممارسات المحفزة ذاتياً لتحسين الفعالية والكفاءة الشخصية والمهنية لك ولل فريق
- ◀ تعرف على أفضل الممارسات لتوظيف وتدريب وإنشاء وإدارة فرق عالية الأداء
- ◀ تحديد وتبني سلوكيات ومهارات البيع على لقاءاتك المهنية والشخصية
- ◀ فهم صفات مدير مبيعات الناجح لمواجهة تحديات السوق الحديث
- ◀ التعرف على تجارب ناجحة في المبيعات.
- ◀ تقدير وتدريب فريق المبيعات لتوليد المزيد من المبيعات والأرباح
- ◀ بناء فريق من أجل تحسين المبيعات والاحتفاظ بالعملاء
- ◀ القيام بمراجعة أداء المبيعات واستخدام مجموعة واسعة من نماذج تقييم أداء المبيعات
- ◀ إتقان التعامل مع كل الأدوات الرقمية اللازمة في إدارة المبيعات
- ◀ إتقان التعامل مع كل التطبيقات والبرامج المستخدمة في إدارة المبيعات



لماذا يجب ان تلتحق بهذه الدورة ؟

1. يحصل المشارك على أفضل المواد العلمية من قبل الخبراء المميزين.
2. يحصل المشارك على الشهادة الدولية لمهارات خدمة العملاء الرقمية في القرن 21-DCSS21.
3. يحصل المشارك على شهادة حضور بعد استيفائه لشروط ومعايير الدورة.
4. تمنح شهادة الامتياز للمشاركين المتفوقين في الدورة .
5. يحصل الطالب على تدريب عملي لمدة أسبوعين.
6. فرصة العمل مضمونة للمميزين في الدورة.

قد يكون من الصعب العثور على الموظفين المحترفين لفريق خدمة العملاء. لأن البحث عن صفات لا يمكن بالضرورة تدريسها والحصول على شهادة تثبت امتلاكها. بل هي مهارات يكتسبها الفرد بشكل طبيعي من خلال التفاعلات الفردية داخل المجتمع. نحن نكتشف هذه المهارات

نوجهها
نحو التميز

نعززها

نطورها

INTERNATIONAL
CERTIFICATE
FOR DIGITAL SALES SKILLS IN 21ST CENTURY

THIS IS TO CERTIFY THAT

Mahmoud Bakro

Has completed the course and successfully passed all required modules for the granting of International Certificate for Digital Sales Skills in 21ST Century DSS21.

Use of an altered certificate would constitute a criminal offence

Cert ID# A000-B0000-CD
Intl brand No:

Syllabus version : 1
Date 03/03/2022

Prof. Dr. Khaled Bakro
GENERAL MANAGER

Academic supervision



The DS21 is an accredited and recognized certificate, which covers the Contents of the International Telecom Union' s Digital Skills Framework, and in line with the Contents of the EU' s Digital Competence Framework for Citizens, and Objectives of the EU' s Digital Skills and Jobs Platform.



0101

To Prevent And Detect Illegal And Reproduction And Alternation, Covert And Overt Security Features Are Present In The Document

CERTIFICATE
OF EXCELLENCE

THIS CERTIFICATE OF EXCELLENCE IS ISSUED FOR MAINTAINING CONSISTENTLY HIGH STANDARDS OF WORKMANSHIP, AND SANCTIONED BY THE DULY AUTHORIZED MANAGERS IS PROUDLY PRESENTED TO

Muhammed Bakro

IN RECOGNITION OF YOUR CONTINUING EXCELLENCE IN
(DIGITAL CUSTOMER SERVICES SKILLS 21ST CENTURY DCSS21)
AWARDED ON THE (2022)

PROF.DR. KHALED BAKRO
GENERAL MANAGER



To prevent and detect illegal reproduction and alternation, covert and overt security features are present in the document - the use of an altered certificate would constitute a criminal offense

CERTIFICATE OF ATTENDANCE

THIS IS TO CERTIFY THAT:

Muhammed Bakro

HAS ATTENDED AND COMPLETED THE FOLLOWING TRAINING COURSE:
DIGITAL CUSTOMER SERVICES SKILLS 21ST CENTURY DCSS21.
THIS COURSE WAS CONDUCTED DURING THE PERIOD
(2022/03/01) TILL (2022/04/01)
THIS CERTIFICATE WAS GRANTED ON (2022)

PROF.DR. KHALED BAKRO
GENERAL MANAGER



المحاور

- المقدمة
- تعزيز مهارات البيع والإقناع لديك
- استهداف المشتري
- التخطيط والاستراتيجية والتنظيم
- تقنيات التنبؤ بالمبيعات
- إدارة علاقات العملاء
- إدارة المبيعات والمهارات التسويقية الاحترافية
- إدارة أداء فريق المبيعات وإتمام وإغلاق فرص البيع / الصفقات بنجاح
- خدمه ما بعد البيع وارضاء العملاء
- التحضير والتنظيم الذاتي لعملية البيع والتعامل مع بيئة البيع في ضوء المعطيات المتغيرة
- وظف كل ما تعلمته قيد التنفيذ
- إدارة التفاوض
- إدارة الوقت
- إدارة المهام
- إدارة الأولويات
- الأدوات الرقمية الازمة في إدارة المبيعات
- التقنيات الرقمية المستخدمة في إدارة المبيعات
- تحليل بيانات العملاء باستخدام GRANT THORNTON
- أتمتة عروض أسعار المبيعات باستخدام MICROSOFT POWER PLATFORM
- التعرف على منصة DYNAMIC 365 SALES
- التعرف على أهم منصات ذكاء الأعمال للمؤسسات
- تحليل المحتوى والمشاعر لمكالمات المبيعات لفهم العملاء بشكل أفضل باستخدام INVESTEC
- الخاتمة

مجالات العمل

- ◀ استشاري تحليل السوق
- ◀ مدير مبيعات
- ◀ مدير تسويق
- ◀ مدير خدمة العملاء
- ◀ مدير علاقات عامة
- ◀ مدير تنفيذي

- ◀ مندوب مبيعات
- ◀ موظف قسم المبيعات
- ◀ موظف خدمة العملاء
- ◀ موظف علاقات عامة
- ◀ موظف تسويق
- ◀ استشاري مبيعات



في
العقول

نستثمر



00905013519000

00902124266620

info@digitalskills21.com

Yesilova Mah. 4.Barbaros Cad. No: 23 A 1

Kucukcekmece Istanbul - Turkey