الفهرس

المقدمة 15

الفصل الاول
لغة الورقه والقلم

لغة الورقه والقلم 21
كيف تتغلب على هدفك 21
خطوط السير 22
نصائح هامه. 23
أساسيات البيع 24
خطوات البيع 25
خطوات البيع المقنع 26
معالجة الإعتراضات 27
(زياره تمثيليه) 28
حل المشاكل 29
تعريف المشكله 29
البحث عن الحلول الممكنه 29
(العصف الذهنى) 30
التخطيط وتحديد الأولويات 32
أسباب غضب العميل 33
أنماط العملاء 34

الفصل الثاني
(تخطيط وتنظيم المبيعات)

تخطيط وتنظيم المبيعات 37
التنبأ بالمبيعات 37
من هو رجل البيع 37
ما هي الطرق الوصفية 37
الطرق الكمية 38
وظيفة التخطيط 41
تعريف التخطيط 41
تعريف الهدف 41
أنواع الخطط 42
مزايا التخطيط 42
الميزانية التقديرية للمبيعات المتوقعة 42
تنظيم إدارة المبيعات 43
تعريف التنظيم. 43
التنبؤ بالمبيعات وفعالية شبكات الإمداد 43

الفصل الثالث
مفهوم التسويق

مفهوم التسويق. 63
مفهوم التسويق. 63

مقارنة بين مفهوم البيع والتسويق 64
تعريف التسويق. 65
التســويق والمجتمـــع 65
الاطراف التى لها دور فى حماية المستهلك 68
مجالات حماية المستهلك 68
الســـــلع 69
أنواع الســـــلع 69
الخصائص التسويقية للسلع الإنتاجية 72
خصائص السلع التسويق او (سلع الإنتقاء) 76
خصائص السلع التسويق للسلع الخاصة 77
الخصائص التسويقية للسلع المستهلك النهائى 77
عبارت ومصطلحات في علم التسويق 79
تعريف الإقتصادى للسوق. 81
التعريف التسويقى للسوق 81
أنواع الاسواق 81
توصيف الأسواق 81
أهمية السوق 82
وظائف السوق 82
نظرية تقسيم او تجزئة السوق 83

مراحل الفكر التسويقى 83
مداخل تقسم السوق 84
أسس تقسيم السوق 84
مفهوم المزيج التسويقى 85
مكونات المزيج التسويقى 86
التعديلات التى يمكن ادخالها على المزيج التسويقى فى حالة التضخم . . . 89
أثر الاعتبارات و الاعوامل الثقافية على اهم عناصر المزيج التسويقى. . . . 99

الفصل الرابع
مفهوم الموازنات التخطيطية

مفهوم الموازنات التخطيطية 109
تعريف الموازنة 109
أنواع الموازنات التخطيطية 109
وظائف الموازنات التخطيطية. 110
مزايا ومعوقات الموازنة التخطيطية 113
سوء فهم العاملين للموازنات التخطيطية 116
مراحل إعداد الموازنة 117
الموازنة الشاملة 118
مكونات الموازنة الشاملة (الرئيسية) 118
مكونات الموازنة التخطيطية 121
أهداف موازنة الإيرادات 122

طرق التنبؤ بالإيرادات 122
موازنة المبيعات 122
موازنة الإيرادات. 123
موازنة تكاليف العمالة. 124
الموازنة التخطيطية للمشتريات 125
موازنة المصروفات الإدارية والعمومية 125
موازنة قائمة الدخل 126
الميزانية العمومية التقديرية 128
الموازنة الاستثمارية. 129
أهمية الموازنة النقدية 129
خطوات إعداد الموازنة النقدية 130

الفصل الخامس
فن الإقناع

فن الإقناع 136
مندوب المبيعات الناجح 138
مزايا وصفات البائع الناجح 139
تلبية إحتياجات الزبون 140
إستراتيجية البيع الخاصة بك 141
السعي لحل مشاكل المشتري 143
الحصول على إلتزام العميل 144

نموذج تقييم مندوب المبيعات الناجح 145
التغلب على المكالمات الباردة 146
مجال محفوف بالمخاطر 146
البيع عبر المكالمات الباردة 148
إختيار الأسئلة بعناية 150
التعامل مع إعتراض الزبون ورفضه 154
نموذج تقييم المكالمات الباردة 156
العرض الناجح 157
خارطة الطريق إلى النجاح 158
نموذج تقييم العرض الناجح 161
التعامل مع الإعتراضات 162
تعرف على جمهورك 162
التعامل مع الأسئلة والأجوبة 166
نموذج تقييم التعامل مع الإعتراضات 168
القائد المقنع 169
القائد الملهم 170
التبصير بالرؤية والرسالة 172
نموذج تقييم القائد المقنع 173
أداء الأدوار 173

الفصل السادس
البيع

البيع 178
تعريف عملية البيع 178
مواصفات البائع الناجح 179
طريقة التعامل معه 181
مميزات مهنه البيع 186
الاداة الاساسيه لمهنة البيع 188
اسس النجاح الباهر فى مهنه البيع 188
الاساليب الفعالة لاقفال عملية البيع 191

الفصل السابع
فوائد العلاقات العامة

فوائد العلاقات العامة 198
حاجة العلاقات العامة 198
أهداف العلاقات العامة 199
اهداف اخرى للعلاقات العامة تتمثل 202
المبادئ الأساسية للعلاقات العامة 204
ومن وظائف العلاقات العامة الاخرى 206
ترتكز العلاقات العامة على مجموعة من الأسس والمبادئ أهمها 207
التخطيط في العلاقات العامة 210

أنواع التخطيط. 211
متطلبات التخطيط 212
خطوات التخطيط. 212
معوقات التخطيط. 213
ما هي العلاقات العامة 215
مفهوم إدارة الأزمة 217
أساليب حل الأزمات والتعامل معها 223
دور العلاقات العامة في الأزمات 227
إدارة العلاقات العامة لما قبل الأزمة 227
إدارة العلاقات العامة أثناء الأزمة 230
إدارة العلاقات العامة لما بعد الأزمة 231
عوامل نجاح إدارة الأزمات 235
البروتوكولات الدبلوماسية والاجتماعية 236
تعريف البروتوكول 237
المصطلح في المفهوم القانوني 239
أهم قواعد البروتوكول ومجالات تطبيقها 240
البروتوكول والمجاملات والمراسلات والزيارات 242
مراسم المراسلات والزيارات بين رؤساء الدول 245
البروتوكول وآداب الحفلات والمقابلات 247

مراسم الحفلات في المنازل 249
آداب المواعيد والمقابلات 252
آداب التقديم والتعارف والتحية 253
آداب استخدام الهاتف 254
بروتوكول بطاقات الزيارة visite Cartes 255
القواعد العامة للأسبقية 256
أسبقية رؤساء الدول والوزراء وكبار الموظفين 257
أسبقية الهيئة الدبلوماسية 258
الأسبقية في الأمم المتحدة والجامعة العربية 262
المراجع 266