

## المحاضرة الأولى: رجال البيع والخدمة المميزة

### 1. تعريف الخدمة المميزة

تشمل الخدمة المميزة للزبائن التعامل الودي، الاستجابة السريعة للاستفسارات، تلبية احتياجاتهم بفعالية، وتقديم عروض اضافية أو عروض خاصة، من أجل تعزيز تجربة الزبائن وجعلها استثنائية.

### 2. مداخل الخدمة المميزة

يمكن لرجل البيع أن يقدم خدمة مميزة لزبائن من عدة مداخل أهمها:

- خدمة العملاء المخصصة: أي تقديم دعم شخصي وتكييف الخدمة حسب احتياجات كل زبون؛
- الاستجابات السريعة: الرد الفوري على استفسارات الزبائن وحل مشكلاتهم بسرعة؛
- التجارب التفاعلية: انشاء تفاعلات ممتعة وفريدة مع المنتجات والخدمات؛
- التخفيضات والعروض الخاصة: تقديم خصومات أو مكافآت للزبائن المميزين؛
- التخصيص والشخصنة: ضبط المنتجات والخدمات لتلبية احتياجات فردية؛
- الدورات التدريبية والتعليمية: توفير محتوى تثقيفي يعزز استخدام المنتجات أو الخدمات.