



# Selling Techniques for Mortgage

A 4-day training course designed & developed to provide participants with the knowledge & capabilities required to learn about principles of credit, basics & parameters of credit cards, personal finance & mortgages loans, lending criteria & pricing policy rules, & enable them to deal positively, efficiently & effectively in a wide range of banking assessment techniques.

## By the end of this course you will be able to:

By the end of this course, participants will be able to familiarize themselves with the technical & procedural concepts of credit cards, personal finance & mortgage finance, identify customer needs for financing products, create a desire to fulfill them & build deep & effective levels of customer relationship.

## Course Outline

- Day one: 1- Credit and real estate loans: the concept of credit & mortgage loans, specifications of the mortgage product, the competitive advantage of the mortgage credit product, the importance of defining the sales product & the available options, formulating an effective selling strategy, developing an action plan. 2- The advantages & specifications of a successful salesman: What distinguishes a successful salesman? Time management skills, meeting management skills, market research & study, identifying sales opportunities, using modern technology, & banking applications to increase & facilitate sales operations, with group discussions, case studies, & practical exercises.
- Day two: 3- Mortgage credit selling skills: the concept of personal selling, skills to analyze characters & develop dealing strategies, negotiation skills, persuasion & dealing with customer objections, skills to identify & evaluate customer needs, skills to assess customer purchase indicators, skills to change customers' attitude, skills to present alternatives & financial solutions, skills focusing & achieving goals, skills of responding or rejecting the customer's desire, skills & techniques for closing the sale of the mortgage loan, applying to a successful sale case, , with group discussions, case studies, & practical exercises.
- Day three: 4- Cross-selling & relationship management: follow-up & evaluation, after-sales services/post-sale-on-going customer servicing,

cross-selling skills, investing & employing relationships with customers, media & advertising & its role in increasing mortgage loan sales, an applied practical case study, with group discussions, case studies, & practical exercises.

- N.B. at the end of each chapter, practical exercises with multiple choices will take place: 1st chapter: 27 exercises, 2nd chapter: 16 exercises, 3rd chapter: 36 exercises, & 4th chapter: 16 exercises.

### Course's language

- Arabic

### Target Audience

- Official & Non-Official Staff in the headquarters, the branch network, call centers, customer service & customer care centers, divisions, departments & units of banking & financial & financing services provided to individuals customers, sales & marketing staff, sales & tele sales teams in credit card, personal finance & mortgage who are working in the divisions, departments & units.

### Prerequisites

- None

### Course Duration

- 3 Days

### Training Venue

- According to customer request (in class / online)

### Course Date

- Will be determined according to customer request.

### Course Fee

- According to financial proposal.



**This course entitles you to attend:**

- None

**Upon successful completion of this course, participants will obtain**

- Training attendance certificate.



## مهارات وتقنيات بيع القروض العقارية

برنامج تدريبي مدته ثلاثة أيام مصمم ومطور لتزويد المشاركين بالمعارف والمهارات المطلوبة للتركيز على التقنيات والاستراتيجيات والمهارات البيعية التي تسهم في زيادة مبيعات القروض العقارية وإغلاق العمليات البيعية بنجاح، والإضاءة على أهمية التخطيط وجمع البيانات لاستهداف الشرائح الأنسب، ويستعرض الأنظمة والقوانين ذات العلاقة لتمكين المشاركين من إجراء عمليات التدقيق، وبالتالي تحسين تجربة العميل.

بنهاية هذه الدورة سوف تكون قادر على فهم: -

بطلول نهاية هذه الدورة التدريبية، سيتمكن المشاركون من: 1- ممارسة تقنيات ومهارات البيع الحديثة، زيادة حجم وعدد مبيعات القروض العقارية، 2- إجادة ممارسة مهارات الاتصال والتفاوض بما يمكنه من الإدارة الفعالة للعلاقة بالعملاء وأصحاب المصلحة، لزيادة فرص الإغلاق البيعي، 3- جمع البيانات عن المنافسين والشرائح المستهدفة، وتحليلها، لإعداد خطة عمل، واستراتيجيات بيع فعالة، 4- معرفة خصائص المنتجات، وتحديد المزايا التنافسية، ووضع السوق عموماً، مما يسهم في تقديم المنتج بطريقة احترافية، 5- معرفة الأنظمة والقوانين المتعلقة بالتمويل العقاري، بما يمكنه من التحقق والتدقيق في بيانات ومعطيات العملية البيعية.

### محتويات الدورة:

● اليوم الأول: 1- الانتمان والقروض العقارية: مفهوم الانتمان والقروض العقارية، مواصفات المنتج العقاري، الميزة التنافسية للمنتج الائتماني العقاري، أهمية تحديد المنتج البيعي والخيارات المتاحة، صياغة استراتيجية بيع فعالة، وضع خطة العمل. 2- مزايا ومواصفات رجل البيع الناجح: ماذا يميز البائع الناجح؟ مهارات إدارة الوقت، مهارات إدارة الاجتماعات، أبحاث ودراسة السوق، تحديد فرص البيع، استخدام التكنولوجيا الحديثة والتطبيقات المصرفية لزيادة وتسهيل عمليات البيع، مع المناقشات الجماعية، التمارين العملية، ودراسة الحالات التطبيقية.

● اليوم الثاني: 3- مهارات بيع الانتمان العقاري: مفهوم البيع الشخصي، مهارات تحليل الشخصيات ووضع استراتيجيات التعامل، مهارات التفاوض والإقناع والتعامل مع اعتراضات العملاء، مهارات تحديد وتقييم احتياجات العميل، مهارات تقييم مؤشرات الشراء لدى العميل، مهارات تغيير موقف العملاء، مهارات عرض البدائل والحلول، مهارات التركيز وتحقيق الأهداف، مهارات الاستجابة أو الرفض

لرغبة العميل، مهارات وتقنيات إغلاق العملية البيعية للقروض العقاري، التطبيق على حالة بيع ناجحة، مع المناقشات الجماعية، التمارين العملية، ودراسة الحالات التطبيقية.

- اليوم الثالث: 4- البيع المتقاطع وإدارة العلاقات: المتابعة والتقييم، خدمات ما بعد البيع، مهارات البيع المتقاطع، استثمار وتوظيف العلاقات مع العملاء، الإعلام والإعلان ودوره في زيادة مبيعات القروض العقارية، دراسة حالة تطبيقية، مع المناقشات الجماعية، التمارين العملية، ودراسة الحالات التطبيقية.
- ملاحظة هامة: في نهاية كل فصل ، سيتم إجراء تمارين عملية بخيارات متعددة: الفصل الأول: 27 تمريناً، الفصل الثاني: 16 تمريناً، الفصل الثالث: 36 تمريناً، والفصل الرابع: 16 تمريناً.

#### لغة الدورة

- العربية

#### الفئة المستهدفة

- الموظفون في الإدارات العامة، شبكات الفروع ومراكز الاتصال، مراكز خدمة العملاء والعناية بالعملاء، إدارات وأقسام الخدمات المصرفية والمالية والتمويلية والمالية المقدمة للعملاء للأفراد، الموظفون في إدارات البيع والتسويق وموظفو البيع والبيع الهاتفي للبطاقات الائتمانية والتمويل والقروض الشخصية والقروض العقارية والإيجار التمويلي.

#### متطلبات حضور الدورة

- لا يوجد

#### مدة الدورة

3 أيام.

#### مكان انعقاد الدورة

- بالتنسيق مع العميل (حضوري / أونلاين)

#### تاريخ انعقاد الدورة

- بالتنسيق مع العميل



رسوم التسجيل

- وفقا للعرض المالي

هذه الدورة تؤهلك لحضور

- لا يوجد

بنهاية هذه الدورة يحصل المتدرب على:

- شهادة حضور دورة تدريبية.

