

الفصل الأول

مدخل إلى مهارات التسويق

An Approach To Marketing Skills



يجيب هذا المنهج عن ثلاثة أسئلة :

This approach answers three questions:

1. What is marketing? I - ما هو التسويق؟

التسويق هو العملية التي بواسطتها توجه الشركات اهتمام العميل في السلع أو الخدمات. إنه ينشئ الاستراتيجية التي تشكل أساس أساليب المبيعات، واتصال دائرة العمل وتطور العمل التجاري. إنه عملية متكاملة من خلالها تبنى الشركات علاقات قوية مع العملاء، وتنشئ قيمة للعملاء وللشركات ذاتها.

Marketing is the process by which companies create customer interest in products or services. It generates the strategy that underlies sales techniques, business communication, and business development. It is an integrated process through which companies build strong customer relationships and create value for their customers and for themselves.

2. What is skill?

2- ما هي المهارة؟

تمييز: تقدير: ملاءمة: منطق: سبب.

Discrimination; judgment; propriety; reason; cause.

معرفة: فهم. Knowledge; understanding.

المعرفة المألوفة عن أى فن أو علم، المرتبطة بالاستعداد والبراعة فى التنفيذ أو الأداء أو فى تطبيق الفن أو العلم لأغراض عملية؛ القوة للتمييز بين الأشياء والتنفيذ؛ القدرة على الإدراك والأداء، والخبرة، والأهلية؛ مثل، الرياضيين (فى علوم الرياضيات) الفيزيائيين، الجراحين، الميكانيكيين، إلخ.

The familiar knowledge of any art or science, united with readiness and dexterity in execution or performance, or in the application of the art or science to practical purposes; power to discern and execute; ability to perceive and perform; expertness; aptitude; as, the skill of a mathematician, physician, surgeon, mechanic, etc.

عرض الفن، ممارسة القدرة: الاستبطاء؛ اللباقة فى الحديث.

Display of art; exercise of ability; contrivance; address.

Soft skills

المهارات الناعمة

التعريف - المهارات الناعمة، تعرف أحياناً على أنها

”مهارات الأفراد“ عبارة عن سمات شخصية تدعم التفاعلات الفردية، وأداء الوظيفة، وتوقعات المسار المهني. على خلاف المهارات الصلدة، التي تتجه إلى أن تكون محددة بنوع معين من المهمة أو النشاط، فإن المهارات الناعمة قابلة للتطبيق على نطاق واسع.

Defintion - Soft skills, sometimes known as “people skills,” are personal attributes that enhance an individual's interactions, job performance and career prospects. Unlike hard skills, which tend to be specific to a certain type of task or activity, soft skills are broadly applicable.

أحياناً تتم تجزئة المهارات الناعمة إلى سمات شخصية،

مثل:

Soft skills are sometimes broken down into personal attributes, such as:

- Optimism. - التفاؤل.
- Common sense. - الفطنة.
- Responsibility. - المسؤولية.
- A sense of humor. - إحساس المرح.
- Integrity. - التكامل.
- Time-management. - إدارة الوقت.
- Motivation. - التحفيز.

وقدرات ما بين الأشخاص، مثل:

And interpersonal abilities, such as:

- Empathy. - التعاطف.
- Leadership. - القيادة.

- Communication. الاتصال.
- Good manners. سلوكيات جيدة.
- Sociability. القابلية للتفاعل مع الآخرين.
- The ability to teach. القدرة على التدريس.

غالباً يقال بأن المهارات الصلدة سوف توفر لك مقابلة للوظيفة، ولكنك تحتاج إلى المهارات الناعمة للحصول على (أو الاحتفاظ) بالوظيفة.

It's often said that hard skills will get you an interview but you need soft skills to get (and keep) the job.

Hard Skills

المهارات الصلدة

التعريف - المهارات الصلدة عبارة عن قدرات محددة قابلة للتدريس، والتي قد تكون مطلوبة في سياق معين مثل تطبيق وظيفي أو تطبيق جامعي.

Definition - Hard skills are specific, teachable abilities that may be required in a given context, such as a job or university application.

أمثلة من المهارات الصلدة تتضمن:

Examples of hard skills include:

التسهيل مع صحائف أو جداول البيانات.

Facility with spreadsheets.

Typing.

الطباعة/النسخ.

Mathematical ability.

القدرة الرياضية.

الكفاءة مع تطبيقات برامج الكمبيوتر.

Proficiency with software applications.

Operating machinery. آليات التشغيل.

تطوير برمجيات الكمبيوتر.

Software development.

التحدث بلغة أجنبية.

Speaking a foreign language.

السمات الأخرى، مثل القدرة على التعاطف مع الآخرين أو أن

تبقى هادئاً تحت الضغط، تعرف أحياناً بأنها مهارات ناعمة.

Other attributes, such as the ability to empathize with others or to remain calm under pressure, are sometimes known as soft skills.

3- إدارة المهارة كيف؟ البحث عن عاملين ذوي مهارات عالية في

التسويق

3. Skill Management How? Searching Highly Skilled Employees In Marketing

التسويق حقل قابل للتكيف في أي مناخ اقتصادي، وكل منظمة

تحتاج إلى إدارة تسويق. إذا كنت متقد الحماس وتريد وظيفة

في التسويق، انظر فيما إذا كنت تمتلك المهارات اللازمة.

Marketing is a field adaptable in any economic climate and every company needs a marketing department. If you are passionate and you want a job in marketing, see if you have the necessary skills.

حدد القدرات التي لديك واذكرها في سيرتك الذاتية.

Identify the abilities you have and mention them in your resume.

1 - طريقة التفكير المنطقي، ولكن أيضاً الابتكاري. يتوقع صاحب العمل أن تفكر بوضوح، منطقياً، وأخلاقياً حول دائرة العمل بصفة عامة، والتسويق بصفة خاصة، سواء كنت طالباً حديث التخرج فقط، أو لديك بعض الخبرة.

1- Logical way of thinking, but also creative. The employer expects from you to think clearly, logically and ethically about the business in general and marketing in particular, whether you're still a student, you just graduated or have some experience.

2 - القدرة على اتخاذ القرارات مسألة محورية لدائرة العمل. عندما تعمل في إدارة تسويق، عليك أن تتخذ قرارات وتستخدم هذه القدرة كل يوم في تحليل المشكلات وحلها.

2- The ability to take decisions is vital for a business. When you work in a marketing department, you have to take decisions and use this ability every day in analyzing problems and solving them.

3 - الاتصال الشفهي والمكتوب: معرفة كيف تتصل جيداً سواء شفاهة أو كتابة تعد مهارات جوهرية للتقدم في مسار المهني ودائرة عملك. سوف تكون لديك فرص متنوعة للتعبير عن أفكارك التسويقية خلال التقديمات الشفهية والاستراتيجيات المكتوبة.

3- **Oral and written communication.** To know how to communicate well both orally and in writing are essential skills to advance in your career and business. You will have various opportunities to express your marketing ideas through oral presentations and written strategies.

4 - **تطبيق الموارد النظرية.** إذا درست في كلية أو في نظريات وحلول تسويقية خاصة، يجب أن تكون قادراً على تطبيق المعرفة النظرية في مواقف حقيقية. باندماجك ذاتياً في مشروعات، فإنك تكتسب القدرة على تحليل أبعاد التسويق سواء كانت نوعية أو كمية. أيضاً، العمل على المشروع، يوفر لك الفرصة لفهم كيف يمكن تطبيق التسويق في مواقف ومجالات أنشطة متنوعة.

4- **The application of theoretical resources.** If you studied in college or in particular marketing theories and solutions, you must be able to apply theoretical knowledge in real situations. By involving yourself in projects, you develop the ability to analyze the dimensions of marketing, whether they are qualitative or quantitative. Also, working on the project, you have the chance to understand how the marketing can be applied to various situations and activity areas.

5 - **التوثيق المهني.** لنجاح دائرة العمل، لمعرفة كيف تجرى

بحوثاً فإن المستندات ضرورية جداً. سوف تحدد لك مهام الوظيفة بصورة حتمية أن تتخطى الحدود، وسوف تحتاج إلى أن تكتشف الكثير عن الشركات، الجمهور، الصناعة، أو حتى عن استراتيجيات تسويقية جديدة.

5- Professional documentation. For the success of a business, to know how to do research / documentation is vital. The tasks of the job will determine you inevitably, to exceed your limits and you will need to find more about companies, public, industry or even about new marketing strategies.

6 - علم طرح الأسئلة: يتعلم المهنيون أن يطرحوا أسئلة ملائمة. يمكن أن يساعدك معرفة متى وماذا تسأل على تفادي الكثير من المشكلات، وبالإضافة إلى ذلك، يساعدك على التحرك أسرع في مسارك المهني. أولاً، اطرح أسئلة إلى زملاء آخرين من الإدارة، لكي تكتسب معرفتك التسويقية. ثانياً، عندما تطرح أسئلة وتتلقى إجابات، تصبح قادراً على مواجهة متطلبات وظيفتك.

6- The science of asking questions. Professionals learn to ask appropriate questions. To know when and what to ask can help you avoid many problems and, in addition, it helps you move faster in career. First, ask questions to other colleagues from the department, in order to develop your marketing knowledge. Second, by asking questions and receiving answers

you become able to face the demands of your job.

7 - استخدام التكنولوجيا: القدرة على استخدام الأدوات التقنية (مثل جهاز الكمبيوتر أو فيديو العاكس الضوئي) مطلوبة، بصرف النظر عن حقل نشاط الشركة.

7- Use of technology. The ability to use technical tools (such as a computer or a video projector) is required, no matter the activity field of the company.

8 - المثابرة: النجاح ليس حدثاً يأخذ حيزاً، إنه تأثير اهتمامك بالنسبة للوظيفة، وعاطفتك الحماسية للمثابرة فيما تفعله والتغلب على الفشل. عاطفة الحماس تمثل اتجاهاً يمكن تعلمه، والمثابرة عبارة عن سلوك مكتسب. معاً، تلك السلوكيات سوف تكون مفيدة، ليس فقط في التسويق، ولكن في الحياة بصفة عامة.

8- The persistence: The success doesn't take place, it is the effect of your interest for the job and the passion to persist in what you do and get over failure. Passion is an attitude that can be learned, and the persistence represents an acquired behavior. Together, those skills will be useful not only in marketing, but in life.

9 - العمل في فريق: تعلم أن تعمل وتشارك النجاح مع آخرين. يمكن أن يكون الفريق بصفة خاصة في التسويق، آلة للأفكار العبقرية. حتى إذا فكرت أن تعمل بمفردك، تعلم أن تشارك

الأخرين مهامك وإنجازاتك.

9- **Working in a team:** Learn to work and share the success with others. The team can be, especially in marketing, the engine of ingenious ideas. Even if you prefer to work alone, learn to share with others your tasks and fulfillment.

10 - كتابة التقارير الأفضل إلى رئيسك: يجب أن تعرف رئيسك وتخمن توقعاته. سواء كان رئيسك مباشرة، أو إذا كان عميلاً، في التسويق، يجب أن تعرف كيف تقدم الموقف والنتائج.

10- **Optimal reporting to the boss:** You must know your boss and guess his expectations. Whether he is your boss directly, either he is a customer, in marketing you must know how to present the situation and the results.

قالوا في مهارة التسويق

THEY SAID IN MARKETING SKILLS



- لا تقدم حاجتك إلى مكان السوق، قدم مهارتك. إذا لم تشعر أنك على ما يرام اذهب إلى الطبيب وليس مكان السوق. إذا احتجت إلى أموال اذهب إلى البنك وليس مكان السوق.

- Don't bring your need to the marketplace, bring your skill. If you don't feel well, tell your doctor, but not the marketplace. If you need money,

go to the bank, but not the marketplace.

- الاتصال مهارة يمكنك تعلمها. إنها مثل ركوب دراجة أو الكتابة على الآلة. إذا كنت على استعداد لبذل الجهد فإنك تستطيع أن تحسن بسرعة جودة كل جزء من حياتك.

- Communication is a skill that you can learn. It's like riding a bicycle or typing. If you're willing to work at it, you can rapidly improve the quality of every part of your life.

- تحديد الموقف أكثر أهمية من الماضي، ومن التعليم، ومن المال، ومن الظروف، وما يفعله أو يقوله الناس. إنه أكثر أهمية من المظهر، أو من الموهبة، أو المهارة.

- Attitude is more important than the past, than education, than money, than circumstances, than what people do or say. It is more important than appearance, giftedness, or skill.

- الإنسان الذي سوف يستخدم مهارته وخياله البناء ليرى كم يمكن أن يدفع مقابل الدولار، بدلاً من كيف يدفع مقابل الدولار، فإن نجاحه يكون حتماً.

- The man who will use his skill and constructive imagination to see how much he can give for a dollar, instead of how little he can give for a dollar, is bound to succeed.

- اتخاذ قرارات جيدة مهارة محورية على كل مستوى.

- Making good decisions is a crucial skill at every level.