



برامج الولاء وإدارة علاقات العملاء

Loyalty Programs & CRM

الساعات
70 / 35الأنماط
حضورى، أونلاين، داخل المؤسسةاللغة
العربية أو الإنجليزيةالمدة
5 أو 10 أيام

نظرة عامة

دورة برامج الولاء وإدارة علاقات العملاء جزء من مسار التجزئة والتجارة الإلكترونية في مركز جارنت العالمي للتدريب. برامج عرض البضائع وتشغيل المتاجر والبيع عبر الإنترنت. تُقدّم الدورة باللغتين العربية والإنجليزية، كبرنامج من 5 أيام أو 10 أيام، حضورياً في مدن مثل دبي والرياض والقاهرة ولندن وإسطنبول، أو أونلاين مباشر، ويمكن تنفيذها داخل مؤسستك بمحتوى وأمثلة مصممة لطبيعة عملك.

ما ستتمكن من القيام به

- شرح المبادئ والمصطلحات والمعايير التي تحكم مجال برامج الولاء وإدارة علاقات العملاء.
- تطبيق أساليب وأدوات مجرّبة على مواقف حقيقية من بيئة عملك.
- تحليل فجوات الأداء والمخاطر والأسباب الجذرية واختيار الاستجابة المناسبة.
- قياس النتائج بمؤشرات عملية وعرضها بوضوح على الإدارة.
- الخروج بخطة عمل شخصية تبدأ في تطبيقها من الأسبوع التالي.

الفئة المستهدفة

مديرو التجزئة والمشترون وفرق التجارة الإلكترونية وخدمة العملاء.

المحاور الرئيسية

- التشكيلة وعرض البضائع
- عمليات المتاجر
- رحلات العملاء متعددة القنوات
- التسعير والعروض
- المخزون وتنفيذ الطلبات
- تحليلات التجزئة

الأنماط والرسوم

USD 4,750	5 أيام حضوري
USD 2,950	5 أيام أونلاين
USD 8,950	10 أيام حضوري
USD 5,450	10 أيام أونلاين

داخل المؤسسة (إن هوس) عرض سعر للمجموعة

الرسوم للمشاركة ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

WhatsApp: +971 56 674 7382

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: www.garnettrainings.com

المنطقة الحرة لمدينة الشارقة للنشر، الشارقة، الإمارات

الشهادة

يحصل المشاركون الذين يحضرون 90% على الأقل من الجلسات ويجتازون التقييم النهائي على شهادة إتمام تذكر 35 ساعة تدريبية (5 أيام) أو 70 ساعة تدريبية (10 أيام).

محتوى برنامج 5 أيام

اليوم 1 أساسيات برامج الولاء وإدارة علاقات العملاء

- النطاق والمصطلحات والمعايير الحاكمة
- التشكيلة وعرض البضائع

اليوم 2 الأساليب والأدوات

- عمليات المتاجر
- رحلات العملاء متعددة القنوات

اليوم 3 التطبيق ودراسات الحالة

- التسعير والعروض
- تحليلات التجزئة

اليوم 4 الأداء والمخاطر والامتثال

- المخزون وتنفيذ الطلبات
- مؤشرات القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل

- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل
- التقييم النهائي وخطة العمل الشخصية

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 أساسيات برامج الولاء وإدارة علاقات العملاء

- النطاق والمصطلحات والمعايير الحاكمة
- التشكيلة وعرض البضائع

اليوم 2 الأساليب والأدوات

- عمليات المتاجر
- رحلات العملاء متعددة القنوات

اليوم 3 التطبيق ودراسات الحالة

- التسعير والعروض
- تحليلات التجزئة

اليوم 4 الأداء والمخاطر والامتثال

- المخزون وتنفيذ الطلبات
- مؤشرات القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل

- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل
- التقييم النهائي وخطة العمل الشخصية

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية

- تعمق في الحالات المعقدة
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة

- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية

- معايير قياس الأداء العالمية
- دراسات حالة دولية

اليوم 9 مشروع تطبيقي

- تحليل تحدٍ حقيقي من مؤسسة المشارك
- إعداد الحل وخطة التنفيذ

اليوم 10 العرض والتقييم النهائي والشهادة

- عرض المشاريع ومناقشتها
- الاختبار النهائي وتسليم الشهادات

المواعيد 2020-2027

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
18 - 29 يناير 2027	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
11 - 15 أبريل 2027	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750
3 - 7 مايو 2027	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
15 - 26 أغسطس 2027	10 أيام حضوري	المنامة	العربية	8,950
1 - 5 نوفمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
5 - 16 مارس 2028	10 أيام حضوري	الدوحة	الإنجليزية	8,950

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
17 - 28 يوليو 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
14 - 18 أغسطس 2028	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
10 - 14 سبتمبر 2028	5 أيام حضوري	المنامة	الإنجليزية	4,750
16 - 20 أكتوبر 2028	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
21 - 25 يناير 2029	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	العربية	4,750
9 - 20 أبريل 2029	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
21 مايو - 1 يونيو 2029	10 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	8,950
20 - 24 أغسطس 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
5 - 9 نوفمبر 2029	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
18 - 22 فبراير 2030	5 أيام حضوري	الدار البيضاء	الإنجليزية	4,750
18 - 29 مارس 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
13 - 17 مايو 2030	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
16 - 27 يونيو 2030	10 أيام حضوري	مسقط	العربية	8,950
1 - 5 يوليو 2030	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. [/www.garnettrainings.com/ar/customise](http://www.garnettrainings.com/ar/customise)