



خدمة العملاء في التجزئة

Retail Customer Service

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

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

+971 56 674 7382 :WhatsApp

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).

نظرة عامة

دورة خدمة العملاء في التجزئة جزء من مسار التجزئة والتجارة الإلكترونية في مركز جارنت العالمي للتدريب. برنامج عرض البضائع وتشغيل المتاجر والبيع عبر الإنترنت. تُقدّم الدورة باللغتين العربية والإنجليزية، كبرنامج من 5 أيام أو 10 أيام، حضوريًا 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 خدمة العملاء في التجزئة.
- 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

محتوى برنامج 5 أيام

اليوم 1 أساسيات خدمة العملاء في التجزئة

- 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 خدمة العملاء في التجزئة

- 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 - 22 يناير 2027	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
8 - 19 مارس 2027	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
19 - 30 يوليو 2027	10 أيام حضوري	دبي	العربية	8,950
7 - 11 نوفمبر 2027	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	الإنجليزية	4,750
13 - 17 ديسمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
5 - 9 مارس 2028	5 أيام حضوري	الدوحة	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
10 - 14 أبريل 2028	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
12 - 23 يونيو 2028	10 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	8,950
14 - 25 أغسطس 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
6 - 10 نوفمبر 2028	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
7 - 18 مايو 2029	10 أيام حضوري	دبي	العربية	8,950
2 - 6 يوليو 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
20 - 24 أغسطس 2029	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
4 - 8 نوفمبر 2029	5 أيام حضوري	عمّان	العربية	4,750
17 - 28 ديسمبر 2029	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
7 - 18 يناير 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
1 - 5 أبريل 2030	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
20 - 24 مايو 2030	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
8 - 12 يوليو 2030	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
16 - 27 ديسمبر 2030	10 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	8,950

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