جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-RT-132

التجزئة والتجارة الإلكترونية

سلوك المستهلك

Consumer Behaviour

المدة	اللغة	الأنماط	الساعات	المستوى
5 أو 10 أيام	العربية أو الإنجليزية	حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة	35 / 70	متوسط (تطبيقي)

نظرة عامة

تحوّل دورة سلوك المستهلك الممارسات الجيدة المعتمدة إلى خطوات عملية يتدرب عليها المشاركون في التمارين ثم يطبقونها في العمل. برامج عرض البضائع وتشغيل المتاجر والبيع عبر الإنترنت. تُقدَّم الدورة كبرنامج من 5 أو 10 أيام بالعربية أو الإنجليزية، حضوريًا في دبي والرياض والقاهرة ولندن وإسطنبول وغيرها، أو أونلاين مباشر، ويمكن تنفيذها داخل المؤسسة.

ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير سلوك المستهلك على مهام حقيقية.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.
- تشخيص المشكلات الشائعة وتحديد أسبابها الجذرية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.
- اتباع ممارسات عمل آمنة وممتثلة وموثقة.

الفئة المستهدفة

مديرو التجزئة والمشترون وفرق التجارة الإلكترونية وخدمة العملاء. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

المحاور الرئيسية

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

الأنماط والرسوم

5 أيام حضوري	**USD 4,750**
5 أيام أونلاين	**USD 2,950**
10 أيام حضوري	**USD 8,950**
10 أيام أونلاين	**USD 5,450**
داخل المؤسسة (إن هاوس)	**عرض سعر للمجموعة**

الرسوم للمشارك ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

WhatsApp: +971 56 674 7382

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: 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 سلوك المستهلك: المبادئ والمعايير
- التسعير والعروض
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- المخزون وتنفيذ الطلبات
- تحليلات التجزئة

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- التشكيلة وعرض البضائع
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- عمليات المتاجر
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- رحلات العملاء متعددة القنوات
- القياس وإعداد التقارير

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 سلوك المستهلك: المبادئ والمعايير
- التسعير والعروض
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- المخزون وتنفيذ الطلبات
- تحليلات التجزئة

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- التشكيلة وعرض البضائع
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- عمليات المتاجر
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- رحلات العملاء متعددة القنوات
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة
- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

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 2027–2030

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
4 – 8 يناير 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
15 – 19 فبراير 2027	5 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	4,750
15 – 19 مارس 2027	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
10 – 21 أكتوبر 2027	10 أيام حضوري	مدينة الكويت	العربية	8,950
3 – 14 يناير 2028	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950
15 – 19 مايو 2028	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
5 – 9 يونيو 2028	5 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	4,750
4 – 15 سبتمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
2 – 6 أبريل 2029	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
21 – 25 مايو 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
17 – 21 يونيو 2029	5 أيام حضوري	مسقط	العربية	4,750
4 – 15 نوفمبر 2029	10 أيام حضوري	القاهرة	العربية	8,950
21 – 25 يناير 2030	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
16 – 27 يونيو 2030	10 أيام حضوري	مسقط	العربية	8,950
8 – 12 سبتمبر 2030	5 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	4,750
21 أكتوبر – 1 نوفمبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. garnettrainings.com/ar/customise/