جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-RT-127

التجزئة والتجارة الإلكترونية

خدمة العملاء في التجارة الإلكترونية

E-commerce Customer Service

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

نظرة عامة

يتدرّب المشاركون في دورة خدمة العملاء في التجارة الإلكترونية على الأساليب والأدوات والمعايير التي يحتاجونها لأداء موثوق وحل المشكلات 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 خدمة العملاء في التجارة الإلكترونية على مهام حقيقية.
- اتباع ممارسات عمل آمنة وممتثلة وموثقة.
- تجنّب الأخطاء الأكثر تسببًا في إعادة العمل أو الأعطال.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.

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 خدمة العملاء في التجارة الإلكترونية: 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 خدمة العملاء في التجارة الإلكترونية: 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)
10 – 21 يناير 2027	10 أيام حضوري	الدوحة	الإنجليزية	8,950
14 – 18 فبراير 2027	5 أيام حضوري	عمّان	العربية	4,750
10 – 14 مايو 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
4 – 8 أكتوبر 2027	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
9 – 13 يناير 2028	5 أيام حضوري	الدوحة	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
19 – 30 مارس 2028	10 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	8,950
2 – 6 أبريل 2028	5 أيام حضوري	المنامة	الإنجليزية	4,750
5 – 16 يونيو 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
15 – 26 يوليو 2029	10 أيام حضوري	جدة	العربية	8,950
1 – 5 أكتوبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
4 – 8 نوفمبر 2029	5 أيام حضوري	المنامة	الإنجليزية	4,750
3 – 7 ديسمبر 2029	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
7 – 11 يناير 2030	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
15 – 26 أبريل 2030	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950
5 – 16 أغسطس 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
18 – 22 نوفمبر 2030	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750

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