جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-RT-108

التجزئة والتجارة الإلكترونية

# برامج الولاء وإدارة علاقات العملاء

Loyalty Programs & CRM

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

## نظرة عامة

تساعد دورة برامج الولاء وإدارة علاقات العملاء المشاركين على الانتقال من أداء العمل إلى إدارته، بأدوات تخطيط وأساليب ضبط وتقارير تثق بها الإدارة. برامج عرض البضائع وتشغيل المتاجر والبيع عبر الإنترنت. يمكنك الانضمام إلى انعقاد عام في إحدى 20 مدينة أو أونلاين مباشر، بالعربية أو الإنجليزية، أو تنفيذ الدورة داخل مؤسستك بأمثلة من عملياتكم.

## ما ستتمكن من القيام به

- إعداد وتشغيل برامج الولاء وإدارة علاقات العملاء كعملية مُدارة بأدوار واضحة.
- ضبط المخاطر والجودة والامتثال في هذا المجال.
- قيادة مشاريع التحسين وقياس عائدها.
- رفع التقارير بوضوح للإدارة العليا وأصحاب المصلحة.
- إدارة المقاولين والموردين والعملاء الداخليين.

## الفئة المستهدفة

مديرو التجزئة والمشترون وفرق التجارة الإلكترونية وخدمة العملاء. تناسب المشرفين ورؤساء الأقسام والمتخصصين الذين يديرون هذا المجال أو سيتولون إدارته.

## 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 برامج الولاء وإدارة علاقات العملاء: الإطار الإداري
- المخزون وتنفيذ الطلبات
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

### اليوم 2 التخطيط والموارد والموازنات
- تحليلات التجزئة
- التشكيلة وعرض البضائع

### اليوم 3 قياس الأداء والرقابة
- عمليات المتاجر
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

### اليوم 4 المخاطر والامتثال والتحسين
- رحلات العملاء متعددة القنوات
- القياس وإعداد التقارير

### اليوم 5 دراسة حالة إدارية وخطة عمل
- التسعير والعروض
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

## محتوى برنامج 10 أيام

### اليوم 1 برامج الولاء وإدارة علاقات العملاء: الإطار الإداري
- المخزون وتنفيذ الطلبات
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

### اليوم 2 التخطيط والموارد والموازنات
- تحليلات التجزئة
- التشكيلة وعرض البضائع

### اليوم 3 قياس الأداء والرقابة
- عمليات المتاجر
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

### اليوم 4 المخاطر والامتثال والتحسين
- رحلات العملاء متعددة القنوات
- القياس وإعداد التقارير

### اليوم 5 دراسة حالة إدارية وخطة عمل
- التسعير والعروض
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

### 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 إقليمية ودولية

### 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) |
|---|---|---|---|---|
| 19 – 23 أبريل 2027 | 5 أيام حضوري | دبي | العربية | 4,750 |
| 17 – 21 مايو 2027 | 5 أيام حضوري | لندن | الإنجليزية | 4,750 |
| 16 – 27 أغسطس 2027 | 10 أيام حضوري | باريس | الإنجليزية | 8,950 |
| 8 – 12 نوفمبر 2027 | 5 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | الإنجليزية | 2,950 |
| 13 – 24 مارس 2028 | 10 أيام حضوري | لندن | الإنجليزية | 8,950 |
| 13 – 17 أغسطس 2028 | 5 أيام حضوري | المنامة | الإنجليزية | 4,750 |

| التاريخ | النمط | المدينة | اللغة | الرسوم (دولار) |
|---|---|---|---|---|
| 11 – 15 سبتمبر 2028 | 5 أيام حضوري | باريس | الإنجليزية | 4,750 |
| 9 – 20 أكتوبر 2028 | 10 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | الإنجليزية | 5,450 |
| 15 – 19 يناير 2029 | 5 أيام حضوري | فيينا | الإنجليزية | 4,750 |
| 7 – 18 مايو 2029 | 10 أيام حضوري | دبي | العربية | 8,950 |
| 20 – 24 أغسطس 2029 | 5 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | الإنجليزية | 2,950 |
| 18 – 22 نوفمبر 2029 | 5 أيام حضوري | الرياض | العربية | 4,750 |
| 18 – 22 فبراير 2030 | 5 أيام حضوري | دبي | الإنجليزية | 4,750 |
| 13 – 24 مايو 2030 | 10 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | العربية | 5,450 |
| 16 – 27 يونيو 2030 | 10 أيام حضوري | مسقط | العربية | 8,950 |
| 7 – 11 يوليو 2030 | 5 أيام حضوري | عمّان | العربية | 4,750 |

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