جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-RT-113

التجزئة والتجارة الإلكترونية

خدمة العملاء في التجزئة

Retail Customer Service

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

نظرة عامة

تحوّل دورة خدمة العملاء في التجزئة الممارسات الجيدة المعتمدة إلى خطوات عملية يتدرب عليها المشاركون في التمارين ثم يطبقونها في العمل. برامج عرض البضائع وتشغيل المتاجر والبيع عبر الإنترنت. اختر 5 أو 10 أيام، حضوريًا أو أونلاين، بالعربية أو الإنجليزية، ويمكن للمؤسسات تنفيذها داخليًا وتكييف الأمثلة مع طبيعة عملها.

ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير خدمة العملاء في التجزئة على مهام حقيقية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.
- اتباع ممارسات عمل آمنة وممتثلة وموثقة.
- تجنّب الأخطاء الأكثر تسببًا في إعادة العمل أو الأعطال.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.

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 التجزئة: المبادئ والمعايير
- عمليات المتاجر
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- رحلات العملاء متعددة القنوات
- التسعير والعروض

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- المخزون وتنفيذ الطلبات
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- تحليلات التجزئة
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- التشكيلة وعرض البضائع
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 خدمة العملاء في التجزئة: المبادئ والمعايير
- عمليات المتاجر
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- رحلات العملاء متعددة القنوات
- التسعير والعروض

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- المخزون وتنفيذ الطلبات
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- تحليلات التجزئة
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- التشكيلة وعرض البضائع
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

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

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- القياس وإعداد التقارير

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)
18 – 22 يناير 2027	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
18 – 29 يوليو 2027	10 أيام حضوري	مدينة الكويت	العربية	8,950
1 – 5 نوفمبر 2027	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
13 – 17 ديسمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
5 – 9 مارس 2028	5 أيام حضوري	المنامة	الإنجليزية	4,750
17 – 21 أبريل 2028	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
12 – 23 يونيو 2028	10 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	8,950
6 – 17 نوفمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
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	القاهرة	العربية	4,750
1 – 5 أبريل 2030	5 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	4,750
6 – 10 مايو 2030	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
1 – 12 يوليو 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
16 – 27 ديسمبر 2030	10 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	8,950

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