

دورة استراتيجية التجزئة المتقدمة وإدارة عمليات المتاجر

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة استراتيجية التجزئة المتقدمة وإدارة عمليات المتاجر

نظرة عامة

دورة استراتيجية التجزئة المتقدمة وإدارة عمليات المتاجر هي دورة متقدمة تمتد أسبوع لمديري التجزئة والمتاجر والمناطق وقيادات الترويج وتجربة العميل، ويعود المشاركون بملف تشغيل أداء التجزئة. تربط الدورة استراتيجية التجزئة بعمليات المتاجر وتجربة العميل وتحليلات التجزئة وأداء القوى العاملة وقرارات التشكيلة والتنفيذ متعدد القنوات وربحية المتجر. يحول المشاركون أولويات السوق إلى معايير تشغيل وقرارات قائمة على الأدلة ودوريات مراجعة. تقدم أجايل للتدريب دورة في استراتيجية التجزئة المتقدمة وعمليات المتاجر.

الفئة المستهدفة

- الوظائف المسؤولة عن استراتيجية التجزئة وصيغ المتاجر وقرارات نموذج التشغيل
- الفرق المسؤولة عن معايير المتاجر والتنفيذ اليومي ومراجعات الأداء
- المجموعات المسؤولة عن التشكيلة والمساحات والتسعير وتنسيق العروض الترويجية
- الوظائف المسؤولة عن رحلات العملاء واستعادة الخدمة وبرامج الولاء
- العاملون المسؤولون عن أداء المناطق وتوزيع القوى العاملة والتوجيه
- الفرق المسؤولة عن التنسيق متعدد القنوات وتحليلات المتاجر

تفترض الدورة أن المشاركين يتخذون قرارات تشغيلية أو قرارات أداء في قطاع التجزئة، ولا تشمل البيع التمهيدي أو التخطيط المالي التفصيلي للبضائع أو تصميم سلسلة الإمداد أو تنفيذ الطلبات على مستوى المعاملة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تدير مواقع مواجهة للعملاء وتشكيلات وفرقا وأداء تجاريا.

- عمليات التجزئة وتطوير المتاجر وإدارة المناطق
- الترويج وقيادة الفئات والتخطيط التجاري
- تجربة العميل والولاء ووظائف جودة الخدمة
- السلع الاستهلاكية والأزياء والبقالة والتجزئة المتخصصة
- الصيدليات والإلكترونيات وتجزئة الضيافة ومراكز الخدمة
- التجارة الرقمية وذكاء الأعمال وفرق التحول

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل تموضع التجزئة ومهام المتاجر وخيارات نموذج التشغيل.
- بناء معايير المتاجر وضوابط المساءلة لضمان موثوقية التنفيذ.
- تقييم قرارات التشكيلة والمساحة والتسعير والعروض الترويجية.
- تشخيص رحلات العملاء وترتيب تحسينات الخدمة حسب الأولوية.
- استخدام تحليلات التجزئة لتقييم القوى العاملة والمبيعات والربحية.
- بناء خطة تحسين للمتاجر متعددة القنوات مع بوابات مراجعة.

جدول الدورة

اليوم 1: مواءمة استراتيجية التجزئة ومهمة المتجر

- خريطة عرض قيمة التجزئة والتموضع التنافسي
- لوحة مهمة المتجر ومحفظة صيغ المتاجر
- مصفوفة شرائح العملاء ومهام التسوق
- شجرة محركات اقتصاديات المتجر وجسر الربحية
- أداة تشخيص مواءمة نموذج تشغيل التجزئة

اليوم 2: ضبط عمليات المتاجر وتنفيذ القوى العاملة

- هيكل معايير تشغيل المتاجر
- لوحة الإدارة اليومية ودورية المراجعة المتدرجة
- شبكة الطلب على العمل وتوزيع القوى العاملة
- مصفوفة مساءلة أدوار التجزئة وصلاحيات القرار
- قائمة فحص جولة المتجر والاستثناء والإجراء التصحيحي

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: توجيه قرارات الترويج والتجارة

- إطار قرار دور الفئة والتشكيلة
- خريطة حرارة إنتاجية المساحة وتصميم المتجر
- بطاقة تقييم هيكل التسعير والعروض الترويجية
- تدقيق امتثال العرض المرئي ومعدل التحويل
- سجل استثناءات التخفيض والتوافر ومعدل البيع

اليوم 4: تحسين تجربة العميل والأداء متعدد القنوات

- خريطة رحلة عميل التجزئة من البداية إلى النهاية
- شجرة قرار معيار الخدمة واستعادتها
- مصفوفة ترتيب إشارات صوت العميل حسب الأولوية
- مخطط نقاط الاتصال والتسليم متعدد القنوات
- لوحة مؤشرات أداء التجزئة المتوازنة ودورية المراجعة

اليوم 5: تطبيق قيادة أداء التجزئة

- تمرين مقترح: تشخيص فجوة مهمة المتجر ومحركات الربحية
- تمرين مقترح: معالجة استثناء في القوى العاملة ومعايير التشغيل
- تمرين مقترح: تقييم قرار التشكيلة والمساحة والعرض الترويجي
- تمرين مقترح: إعادة تصميم رحلة العميل والتسليم بين القنوات
- المهمة الختامية: تجميع ملف تشغيل أداء التجزئة

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لاختبار قرارات التجزئة في بيئات تشغيلية مختلفة.

- نشاط مقترح: مقارنة مهام المتاجر وشرائح العملاء ومحركات الربحية في متاجر البقالة والتجزئة المتخصصة.
- نشاط مقترح: استخدام معايير المتجر ولوحة الإدارة اليومية وأدلة القوى العاملة لمعالجة فجوة تنفيذ.
- نشاط مقترح: تقييم مقايضات التشكيلة والمساحة والتسعير والعروض الترويجية ببطاقة تجارية.
- نشاط مقترح: دمج أدلة رحلة العميل وتسليم القنوات ومؤشرات التجزئة في خطة تحسين مرتبة.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن يناسب تدريب استراتيجية التجزئة المتقدمة وعمليات المتاجر وماذا يفترض؟

يناسب تدريب استراتيجية التجزئة المتقدمة وعمليات المتاجر المهنيين ذوي الخبرة الذين يؤثرون في قرارات المتاجر أو المناطق أو الترويج أو تجربة العميل أو الأداء ويستطيعون استخدام أدلة تشغيلية في أنشطة الدورة.

كيف يختلف تدريب استراتيجية التجزئة المتقدمة عن تدريب إدارة التسويق العام؟

يركز تدريب استراتيجية التجزئة المتقدمة على مهام المتاجر ومعايير التشغيل وخيارات التشكيلة والمساحات وتنفيذ القوى العاملة ورحلات العملاء ومؤشرات التجزئة وتسليم القنوات، بينما يعالج تدريب إدارة التسويق تخطيط السوق والتواصل على نطاق أوسع.

ما مؤشرات أداء التجزئة التي ينبغي أن تربطها لوحة أداء المتاجر؟

ينبغي أن تربط لوحة أداء المتاجر الحركة ومعدل التحويل وقيمة المعاملة والتوافر ومعدل البيع وإنتاجية العمل وإشارات الخدمة والتكلفة القابلة للتحكم والهامش وملكية الإجراءات دون اعتبار مقياس واحد نتيجة كاملة.

كيف تدعم عمليات المتاجر رحلة العميل متعددة القنوات؟

تدعم عمليات المتاجر رحلة العميل بتحديد رؤية المخزون ووعود الخدمة وملكية التسليم وقواعد الاستثناء وقدرة القوى العاملة والتواصل مع العميل وأدلة المراجعة عبر نقاط الاتصال الفعلية والرقمية.

كيف تحسن قيادة التجزئة ربحية المتجر دون إضعاف تجربة العميل؟

تحسن قيادة التجزئة الربحية بتتبع محركات الربح وإزالة فاقد العمليات ومواءمة العمل مع الطلب واختبار القرارات التجارية وحماية معايير الخدمة ومراجعة أدلة العميل والأدلة المالية معا.

الخاتمة

يعود المشاركون بملف تشغيل أداء التجزئة. يربط الملف مهمة المتجر بمعايير التشغيل وتوزيع القوى العاملة وقرارات الترويج ورحلات العملاء وتسليم القنوات ولوحة مؤشرات أداء متوازنة. يحول الملف قيادة التجزئة من مبادرات منفصلة داخل المتاجر إلى نظام قائم على الأدلة لتوجيه التنفيذ ومراجعة المقايضات وتحسين أداء العميل والربحية.

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

الأعمال الزراعية والأمن الغذائي	الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة الرعاية الصحية	دورات إدارة المرافق والعقارات
دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية	دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات
دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية	دورات إدارة وعمليات الطيران
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الضيافة والسياحة
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات في مجالات القيادة والإدارة

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

- دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة
- دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
- دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

أبوظبي الإمارات العربية المتحدة	**أثينا** اليونان	**أديس أبابا** إثيوبيا
أكرا غانا	**أمستردام** هولندا	**اسطنبول** تركيا
الدار البيضاء المغرب	**الدوحة** قطر	**القاهرة** مصر
الكويت الكويت	**المنامة** مملكة البحرين	**باريس** فرنسا
باكو أذربيجان	**بالي** جمهورية إندونيسيا	**بانكوك** تايلند
براغ جمهورية التشيك	**برشلونة** إسبانيا	**برلين** ألمانيا
بورت لويس موريشيوس	**بورتو** البرتغال	**بوكيت** تايلاند
تبليسي جورجيا	**تورنتو** كندا	**جاكرتا** جمهورية إندونيسيا
جنيف سويسرا	**جوهانسبرغ** جنوب إفريقيا	**دبي** الإمارات العربية المتحدة
روما إيطاليا	**زنجبار** تنزانيا	**زيورخ** سويسرا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	**سنغافورة** سنغافورة	**سيول** كوريا الجنوبية
شرم الشيخ مصر	**شيكاغو** الولايات المتحدة الأمريكية	**طرابزون** تركيا

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

طشقند أوزبكستان	**طوكيو** اليابان	**عمان** المملكة الأردنية الهاشمية
عن بعد منصة زووم	**فرانكفورت** ألمانيا	**فيينا** النمسا
كوالالمبور ماليزيا	**كيب تاون** جنوب إفريقيا	**لاغوس** نيجيريا
لانكاوي ماليزيا	**لشبونة** البرتغال	**لندن** المملكة المتحدة
ماربيا اسبانيا	**مدريد** إسبانيا	**مسقط** سلطنة عمان
مونترو سويسرا	**ميلان** إيطاليا	**ميونخ** ألمانيا
نيروبي كينيا	**نيس** فرنسا	**نيويورك** الولايات المتحدة الأمريكية