

دورة اللوجستيات العكسية وإدارة المرتجعات

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة اللوجستيات العكسية وإدارة المرتجعات

نظرة عامة

دورة اللوجستيات العكسية وإدارة المرتجعات هي دورة متوسطة تمتد أسبوع لفرق سلاسل الإمداد واللوجستيات والمرتجعات والمستودعات وخدمة العملاء والاستدامة والجودة والعمليات، ويعود المشاركون بخطة تشغيل اللوجستيات العكسية. تربط الدورة تفويض المرتجعات وجمعها واستلامها وفحصها وقرار التصرف والإصلاح والتجديد وإعادة التدوير واسترداد القيمة وضبط الاحتيال وتواصل العملاء ومقاييس الأداء. تقدم أجايل للتدريب دورة في اللوجستيات العكسية وإدارة المرتجعات.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن سياسة الإرجاع والتفويض وقنوات العميل واستعادة الخدمة
- الوظائف المسؤولة عن الجمع والنقل والاستلام والحجر وحالة المخزون
- الفرق المسؤولة عن الفحص والتصنيف والإصلاح والتجديد وإعادة البيع والتدوير
- الوظائف المسؤولة عن حوكمة الموردين والناقلين ومقدمي خدمات المرتجعات
- الفرق المسؤولة عن الضمان والاحتيال والتسوية والاستدامة وأداء المرتجعات

تفترض الدورة ممارسة المشاركين للعمل مع سجلات المنتجات أو الطلبات أو المخزون أو الخدمة أو المرتجعات، ولا تشمل إجراءات إصلاح المعدات أو إعداد البرمجيات أو المشورة القانونية.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة قرارات اللوجستيات العكسية في سلاسل الإمداد الاستهلاكية والصناعية والخدمية.

- سلاسل الإمداد واللوجستيات والنقل والمستودعات والتوزيع
- خدمة العملاء والجودة والضمان والمالية والاستدامة
- التجزئة والتجارة الإلكترونية والإلكترونيات والأجهزة
- التصنيع والسيارات والمعدات الصناعية وقطع الغيار
- المنتجات الصحية والاتصالات والطرود والخدمة الميدانية

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- بناء ضوابط سياسة الإرجاع والتفويض والجمع والتسليم.
- تطبيق قواعد الاستلام والحجر والفحص والتصنيف.
- مقارنة خيارات الإصلاح والتجديد وإعادة البيع والتدوير والاسترداد والتخلص.
- تحليل التكلفة والقيمة المستردة والاحتيال والضمان والخدمة.
- تقييم مقدمي الخدمة وتسوية المخزون وأداء المرتجعات.
- بناء خطة تشغيل اللوجستيات العكسية.

جدول الدورة

اليوم 1: تحديد تدفقات المرتجعات وسياساتها

- مصفوفة سبب إرجاع العميل والأهلية والقناة والخدمة
- سجل تفويض إرجاع البضائع ومعرف المنتج
- خريطة تدفق المنتج والمعلومات والمال من المسار الأمامي إلى العكسي
- ورقة ضبط سياسة الإرجاع والضمان والاستثناء والاعتماد
- مصفوفة أطراف الإرجاع والمسؤولية والتسليم والأدلة والتصعيد

اليوم 2: جمع المرتجعات واستلامها وفحصها

- خطة قناة الجمع والاستلام والتجميع ومسار النقل
- قائمة التعبئة والتعريف والشحن وسلسلة الحيازة
- سجل استلام المرتجعات وعدها وهويتها وحالتها وحجرها
- معيار الفحص والاختبار والتصنيف والسبب والأدلة
- سجل استثناء المرتجع المفقود والمتضرر والخاطئ وغير المعرف

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: اختيار قرار التصرف واسترداد القيمة

- شجرة قرار التصرف لإعادة الاستخدام والإصلاح والتجديد وإعادة التصنيع
- مصفوفة إعادة البيع واستخراج القطع والتدوير والاسترداد والتخلص
- نموذج تكلفة المرتجع ووقت معالجته وقيمته المستردة وهامشه
- بطاقة أداء شريك الإصلاح والمجدد والقائم بالتدوير ومقدم التخلص
- قائمة جودة المنتج المسترد وحالة مخزونه وإتاحته

اليوم 4: ضبط المخاطر والخدمة والأداء

- ضوابط احتيال المرتجعات وإساءة الضمان وتكرار المطالبة والتفويض
- مسار استرداد المبلغ والاستبدال والإصلاح والحالة والتواصل مع العميل
- سجل المخزون المرتجع والائتمان والمطالبة والتسوية المالية
- لوحة معدل المرتجعات وزمن الدورة وعائد الاسترداد والتكلفة والخدمة
- سجل اتجاه الأسباب والإجراء الوقائي ومراجعة مقدم الخدمة والتحسين

اليوم 5: تطبيق اللوجستيات العكسية

- تمرين: رسم تدفق تفويض المرتجع وجمعه واستلامه
- تمرين: فحص المنتجات المرتجعة وتقدير درجتها وتصنيفها
- تمرين: مقارنة تكلفة قرار التصرف والقيمة المستردة وخيارات الخدمة
- تمرين: معالجة استثناءات الاحتيال والتسوية وخدمة العملاء
- المهمة الختامية: بناء خطة تشغيل اللوجستيات العكسية

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لربط مرتجعات العملاء بالتدفق المادي وقرار التصرف واسترداد القيمة والأدلة التشغيلية.

- نشاط مقترح: تتبع منتج مرتجع من طلب العميل عبر التفويض والجمع والاستلام والحجر والفحص.
- نشاط مقترح: تصنيف المنتجات المرتجعة ومقارنة مسارات الإصلاح والتجديد وإعادة البيع والتدوير والاسترداد والتخلص.
- نشاط مقترح: تسوية المخزون المرتجع وائتمان العميل وأدلة مقدم الخدمة والقيمة المستردة لحالة استثناء.
- نشاط مقترح: مراجعة معدل المرتجعات وزمن الدورة والتكلفة وعائد الاسترداد والخدمة واتجاه الأسباب.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة اللوجستيات العكسية وإدارة المرتجعات؟

تناسب الدورة الفرق المسؤولة عن مرتجعات العملاء والجمع والاستلام والفحص وقرار التصرف والاسترداد والتسوية والخدمة والأداء، وتفترض توفر سجلات منتجات أو مرتجعات عملية.

كيف تختلف اللوجستيات العكسية عن تدريب إدارة اللوجستيات العام؟

تضبط اللوجستيات العكسية حركة المنتجات من العميل أو المستخدم إلى الفحص والاسترداد وإعادة البيع والتدوير أو التخلص، بينما يتناول تدريب إدارة اللوجستيات العام الحركة الأمامية والتخزين والتسليم على نطاق أوسع.

ماذا تتضمن خطة تشغيل اللوجستيات العكسية؟

تتضمن الخطة السياسات وقواعد التفويض ومسارات الجمع وفحوص الاستلام ومعايير التصنيف ومنطق قرار التصرف ومقدمي الخدمة ومسارات خدمة العميل وضوابط التسوية والمقاييس والمسؤوليات والتصعيد.

كيف يحدد قرار التصرف في المنتجات المرتجعة؟

يحدد قرار التصرف بعد التحقق من هوية المنتج وحالته وأدلة تصنيفه ومتطلبات السلامة والجودة وتعهدات العميل ووقت المعالجة والتكلفة والقيمة المستردة ومسارات إعادة الاستخدام أو الإصلاح أو البيع أو التدوير أو التخلص.

الخاتمة

يعود المشاركون بخطة تشغيل اللوجستيات العكسية. تربط الخطة التفويض والجمع والاستلام والفحص والتصنيف وقرار التصرف واسترداد القيمة وخدمة العميل والتسوية والمخاطر ومقدمي الخدمة والمقاييس. تحول الخطة معالجة المرتجعات المتفرقة إلى تدفق عكسي له قواعد وأدلة ومسؤوليات وقرارات واستثناءات ونقاط مراجعة.

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