

# دورة اللوجستيات العكسية وإدارة المرتجعات

16 – 20 نوفمبر 2026

كوالالمبور

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة اللوجستيات العكسية وإدارة المرتجعات

**المرجع:** 1799_235149 **التاريخ:** 16 – 20 نوفمبر 2026 **المكان:** كوالالمبور **الرسوم:** Euro 5200

## 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.