

# دورة استراتيجية التجزئة المتقدمة وإدارة عمليات المتاجر

22 – 26 فبراير 2027

فيينا

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة استراتيجية التجزئة المتقدمة وإدارة عمليات المتاجر

**المرجع:** 237761_1841 **التاريخ:** 22 – 26 فبراير 2027 **المكان:** فيينا **الرسوم:** Euro 5700

## 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.