

# دورة إدارة متاجر التجزئة الفاخرة وبناء تجربة العملاء المميزين

22 – 26 نوفمبر 2026

طشقند

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة إدارة متاجر التجزئة الفاخرة وبناء تجربة العملاء المميزين

**المرجع:** 263541_2236 **التاريخ:** 22 – 26 نوفمبر 2026 **المكان:** طشقند **الرسوم:** 4500 Euro

## نظرة عامة

تطرح دورة إدارة متاجر التجزئة الفاخرة وبناء تجربة العملاء المميزين برنامجا تدريبيا يمتد أسبوع لمديري معارض السلع الراقية ومستشاري المبيعات الساعين إلى ضبط الحوكمة التشغيلية للبوتيك وبناء علاقات مستدامة ومغادرة القاعة بدليل تشغيلي متكامل للبوتيك وميثاق خدمة العملاء المميزين. تعالج الدورة تحديات تعارض متطلبات الامتثال التجاري مع خصوصية تجربة الفخامة ومخاطر إدارة الأصول الثمينة وفقدان ولاء العملاء ذوي الملاءة المالية، عبر دمج المعايير التنظيمية ببروتوكولات الضيافة الخاصة ومنصات إدارة العلاقات الشخصية. تقدم أجايل للتدريب دورة إدارة متاجر التجزئة الفاخرة وبناء تجربة العملاء المميزين لتطوير الكفاءات الإدارية والبيعية في قطاع المنتجات الثمينة.

## الفئة المستهدفة

- مديرو البوتيكات والمعارض الراقية المسؤولون عن استقرار العمليات اليومية وتحقيق المستهدفات المالية.
- مشرفو خدمة العملاء المميزين المكلفون بتنظيم مواعيد الصالونات الخاصة ومتابعة ملفات كبار العملاء.
- مستشارو مبيعات الساعات والمجوهرات والأزياء الراقية المعنيون بإتمام مراسم البيع وإدارة التواصل المستمر.
- أخصائيو الرقابة ومنع الخسائر المشرفون على حماية الأصول الثمينة وإجراءات جرد الخزائن ومطابقة الشهادات.

تفترض الدورة أن المشاركين يمتلكون خبرة سابقة في بيئات التجزئة أو التعامل المباشر مع العملاء وتترك أساسيات مهارات البيع التقليدية للدورات التمهيدية.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تستند الدورة إلى تطبيقات عملية مستمدة من أسواق السلع الفاخرة وقطاعات المنتجات الثمينة.

- إدارات تشغيل معارض الساعات الفاخرة والمجوهرات الراقية
- أقسام المبيعات الحصرية وصالونات كبار الشخصيات في قطاع الأزياء الراقية
- إدارات تجربة العميل وخدمات ما بعد البيع في قطاع العطور والسلع الجلدية الفاخرة
- أقسام الرقابة والامتثال التجاري في مجموعات توزيع العلامات الراقية

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق لوائح حماية المستهلك وسياسات شفافية الأسعار وشروط استرجاع السلع خلال سبعة أيام داخل البوتيك.
- تقييم وثائق دمغ المعادن الثمينة وسجلات مطابقة الساعات والمجوهرات وفق المعايير الرسمية المعتمدة.
- بناء مراسم البيع المنظمة من الاستقبال الترحيبي حتى تقديم العروض داخل صالونات كبار الشخصيات.
- تحليل مؤشرات الأداء التجاري للمتجر مثل معدل التحويل ومتوسط قيمة المعاملة وعدد القطع في كل عملية.
- إعداد خطة تواصل مخصصة للعملاء ذوي الملاءة المالية العالية عبر منصات إدارة بيانات العملاء.

## جدول الدورة

### اليوم 1: الحوكمة التشغيلية للبوتيك ومعايير الامتثال

- حوكمة العمليات التشغيلية للبوتيك ومواءمة أطر حماية المستهلك التنظيمية
- سياسات شفافية الأسعار وضوابط حظر فرض رسوم إضافية على المدفوعات الإلكترونية
- معايير حقوق إلغاء الشراء ومحددات مهلة الاسترجاع القانونية المحددة بسبعة أيام
- استثناءات السلع المصنعة حسب الطلب من أحكام الاسترجاع الإلزامي للمنتجات الفاخرة
- بروتوكولات الحد من مخاطر تأخير التسليم والالتزام بحدود التسليم خلال خمسة أسبوعين

### اليوم 2: رقابة المخزون الثمين والأصول عالية القيمة

- امتثال المعادن الثمينة والأحجار الكريمة ومعايير الدمغ الرسمية وتوثيق العيارات
- تتبع الساعات والمجوهرات ذات الأرقام التسلسلية باستخدام تقنية تحديد الهوية بموجات الراديو RFID
- بروتوكولات كشف المنتجات المقلدة وإجراءات رد المبالغ ومتطلبات الإبلاغ خلال ثلاثين يوما
- تدقيق منع الخسائر وتسليم أمانات الخزائن ومطابقة المخزون مرتفع القيمة
- معايير شفافية الفواتير وشهادات إثبات المصدر وإدامة سجلات الضمان

### اليوم 3: مراسم البيع الفاخر وإدارة علاقات العملاء

- هيكلية مراسم البيع المنظمة من الترحيب الأولي إلى العرض في الصالون الخاص
- إدارة ملفات العملاء عبر المنصات المؤسسية مثل Salesforce Clientelingg Cegid Retail
- تخطيط علاقات العملاء ذوي الملاءة المالية العالية وتتبع المناسبات الشخصية والمواعيد الحصرية
- معالجة الاعتراضات بلباقة وتوضيح القيمة الاستثنائية أثناء الاستشارات في أجنحة كبار الشخصيات
- حدود خصوصية البيانات وحوكمة الموافقات الرسمية أثناء التواصل الشخصي مع العملاء

## اليوم 4: عمليات البوتيك وإدارة أداء فرق العمل

- تطوير كفاءات موظفي المعرض ومعايير المظهر الشخصي المعتمدة والتوافق السلوكي الراقي
- تدقيق العرض المرئي في صالة البيع ومعايير أمان معروضات القطع مرتفعة الثمن
- مؤشرات الأداء التجاري للبوتيك: معدلات التحويل ومتوسط قيمة المعاملة والقطع لكل عملية
- تحسين جدولة القوى العاملة وتغطية صالونات المواعيد ونسب الحضور في الواجهة الأمامية
- بروتوكولات معالجة شكاوى الخدمة عبر المواءمة بين الامتثال التجاري وخصوصية العلامة

## اليوم 5: المحاكاة التطبيقية لإدارة البوتيك والتخطيط التنفيذي

- تمرين تطبيقي: معالجة نزاع استرجاع قطعة فاخرة مصنعة حسب الطلب بالاستناد إلى نصوص الاستثناء النظامي
- تمرين تطبيقي: تنفيذ تدقيق رقابي لبوتيك مجوهرات فاخرة للتحقق من أختام الدمغ وسجلات المصدر التسلسلي
- تمرين تطبيقي: صياغة خطة تفاعل مع عميل ذي ملاءة مالية فائقة بالاعتماد على مؤشرات حجز الصالون
- تمرين تطبيقي: فحص سجلات نقاط البيع في البوتيك للتحقق من إلغاء أي رسوم غير نظامية على الدفع الإلكتروني
- تمرين ختامي رئيسي: تقديم خطة تشغيلية متكاملة لإدارة البوتيك الفاخر ودليل إدارة علاقات العملاء المميزين

## التمارين التطبيقية

تعتمد الدورة على دراسات تطبيقية وتمارين إدارية تحاكي العمليات اليومية في معارض المنتجات الراقية.

- نشاط مقترح: إعداد سيناريو لمعالجة طلب استرجاع منتج مصنع خصيصا وتطبيق نصوص الاستثناء النظامية.
- نشاط مقترح: إجراء تدقيق عملي لسجلات جرد الخزينة ومطابقة أرقام شهادات المنشأ لساعات ومجوهرات ثمينة.
- نشاط مقترح: بناء سجل رقمي لبيانات عميل ذي ملاءة مالية عالية وجدولة بروتوكول تواصل للمناسبات الخاصة.

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة إدارة متاجر التجزئة الفاخرة وبناء تجربة العملاء المميزين وما متطلباتها؟

تناسب مديري البوتيكات ومستشاري مبيعات السلع الراقية ومسؤولي خدمة كبار الشخصيات، وتتطلب ممارسة مسبقة لمهام التجزئة أو خدمة العملاء دون اشتراط تخصص إداري متقدم في تشغيل معارض الفخامة.

## كيف تختلف دورة إدارة متاجر التجزئة الفاخرة وبناء تجربة العملاء المميزين عن تدريب مبيعات التجزئة العامة؟

تركز تجزئة السلع العامة على حجم المبيعات السريعة والعمليات الروتينية، بينما تؤصل هذه الدورة معايير الامتثال في الأصول الثمينة وبروتوكولات الضيافة الشخصية وبناء علاقات طويلة الأمد مع عملاء النخبة.

## ما القواعد التنظيمية التي تحكم مرتجعات السلع الفاخرة المصنعة حسب الطلب في عمليات البوتيك؟

تخضع السلع المصنعة بمواصفات شخصية لاستثناءات نظامية تعفي البوتيك من مهلة الاسترجاع الإلزامية المحددة بسبعة أيام، شريطة خلو المنتج من العيوب المصنعية ومطابقته التامة للمواصفات المتفق عليها عند الشراء.

## كيف تسهم منصات إدارة علاقات العملاء في تحسين مبيعات البوتيك الفاخر؟

تتيح منصات إدارة علاقات العملاء تسجيل تفضيلات المقتنين ومواعيد مناسباتهم وسجل مشترياتهم السابقة، مما يمكن مستشاري المعرض من ترتيب استشارات خاصة وتوصيات منتقاة ترفع متوسط قيمة المعاملات ومعدل تكرار الزيارة.

## الخاتمة

يقدم المشاركون في ختام الدورة خطة تشغيلية متكاملة لإدارة البوتيك الفاخر ودليلا إرشاديا لخدمة العملاء المميزين جاهزا للتنفيذ المباشر. تسهم هذه المخرجات في رفع معدلات التحويل التجاري وتعزيز كفاءة الحوكمة الرقابية وحماية الأصول الثمينة من الهدر والتلاعب. ويدعم هذا التطبيق توطيد الروابط مع كبار العملاء وتأكيد التميز التشغيلي في معارض التجزئة الراقية.