

استراتيجيات إدارة التجزئة المتقدمة في العالم العربي

المدة: 5 يوم

اللغة: ar

كود الكورس: IND09-101

هدف الكورس

:عند إتمام هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على

- .فهم أدواركم ومسؤولياتكم كمديرين في قطاع التجزئة
- .دراسة وتحديد نقاط الضعف في رحلة العميل للمساعدة في التحسين المستمر
- .تحفيز فريق العمل وإشراكه وخلق ثقافة تركز على العميل
- .إدارة الترويج ونقاط البيع لزيادة المبيعات
- .إجراء تعديلات موسمية على التخطيط لزيادة التحويل
- .إدارة ضعف أداء الموظفين بفعالية
- .فهم التسعير والخصومات ضمن الميزانية
- .إدارة إجراءات الصحة والسلامة في الموقع
- .إجراء عمليات تدقيق منتظمة على المخزون والمناطق ذات المخاطر للحفاظ على معايير الجودة العالية

الجمهور

تم تصميم هذه الدورة للأشخاص المسؤولين عن إدارة بيئة البيع بالتجزئة وتحفيز الموظفين في الخطوط الأمامية. ستكون :ذات فائدة كبيرة لـ

- مديري المتاجر
- مديري الأعمال
- مديري العمليات
- مديري التسويق
- مديري خدمة العملاء
- المدربين
- مخططي المشاريع
- مديري المبيعات
- مشتري التجزئة

منهجية التدريب

هذه الدورة لا تقتصر على الجانب النظري فحسب، بل تركز على التطبيق العملي. تستخدم الدورة مجموعة متنوعة من

أساليب تعليم الكبار لضمان الفهم والاستيعاب الكامل. سيتمكن المشاركون من مراجعة رحلة العميل في سلاسل المتاجر الناجحة، وممارسة مهارات خدمة العملاء الممتازة في مواجهة الشكاوى من خلال تمارين لعب الأدوار، ووضع استراتيجيات فعالة للترويج لزيادة التحويل.
سيشارك المديرون أيضًا أفضل الممارسات للتعرف على المواهب ودمجها في خطط التطوير، وتسليط الضوء على الأداء الضعيف للموظفين، وتعلم كيفية تحفيز وإدارة الأفراد باستخدام المهارات والتقنيات المفيدة.

الملخص

في بيئة البيع بالتجزئة، هناك العديد من الأمور التي يجب مراعاتها للحفاظ على فريق عمل سعيد وضمان مغادرة العملاء المتجر وهم راضون عن مشترياتهم.

يساعد مدير التجزئة الناجح في تطوير فريق محفز يركز على العملاء ويضع نجاح القسم نصب عينيه دائماً.

سيحتاج الفريق إلى مراعاة التغيرات الموسمية، وكيفية عرض البضائع لتحقيق أقصى قدر من المبيعات، وكيفية الوعي الأمني لمنع السرقة.
كما يتحمل مدير التجزئة مسؤولية رحلة العميل أثناء وجوده في المتجر. يضمن أن كل تفاعل مع أحد أعضاء الفريق يسير بسلاسة وأن تجربة التسوق للعميل لا تتأثر بتدفق العملاء الآخرين أو مشاكل التسعير.

لتصبح مدير متجر ناجحاً، ستحتاج إلى تطوير مهاراتك في تقنيات التسويق والمبيعات وتوزيع المنتجات باستخدام عروض نقاط البيع، والتعامل مع أفضل طرق التواصل المباشر وخدمة العملاء، وإجراء تدريبات منتظمة لجميع الموظفين لمساعدتهم على فهم أهمية دورهم داخل الشركة بشكل أوسع.

محتوى الكورس والمخطط الزمني

Section 1: Your Roles & Responsibilities as a Retail Manager

- What is your role within the wider company, and why is it important?
- Career progression in retail management.
- How retail is changing today.
- How online retail is affecting your customer base?
- Workplace essentials and competencies.
- Safety first and risk assessment essentials.

Section 2: Managing a Retail Team

- Leading by example.
- The differences between leading and managing and how they work together.
- HR and recruitment.
- Highlighting talent and creating development opportunities.
- First-week training.
- The relationship between retail and sales.

Section 3: The Coaching & Training Process

- Setting SMART targets.
- How to measure success.
- KPIs and how to display these to the team.
- Regular coaching sessions and managing performance.
- Highlighting underperformance and addressing this with individuals.
- Rewards and incentives for high achievers.
- PDPs and PIPs to improve performance.

Section 4: Business Intelligence & Data Analytics

- The 5 Dimensions Retail Strategy.
- Monitoring competitors to improve your strategy.
- Identifying strengths and weaknesses of your roadmap.
- The EST Model to achieve strategic positioning.
- Business intelligence and how to obtain accurate data.
- Measuring your data against previous years.

Section 5: Performance Against Finances

- Create a high-performance culture.
- Cascading performance against finance.
- Understanding your budget and using this to motivate the team.
- HR programs and procedures to maintain performance in line with business standards.
- FTE count and staffing.
- Rota-based performance against finances.
- Creating scorecards to instil company values and bring about positive change.

Section 6: Your Customer Focus

- Going above and beyond for the customer.
- Understanding and accepting constructive feedback.

- Motivating a team at the beginning of a shift.
- Assessing the customer journey.
- Keeping a clean and safety-conscious environment.
- Service with a smile.

Section 7: Successful Merchandising Methods

- Inventory control and management.
- Seasonal merchandising.
- Assessing security risks and creating mitigation methods.
- Managing your financial resources.
- Reviewing sales performance and making changes based on pain points.
- Your continuous improvement roadmap.

تفاصيل الشهادة

عند إتمام هذه الدورة التدريبية بنجاح، سيحصل المشاركون على شهادة إتمام التدريب من Holistique Training. وبالنسبة للذين يحضرون ويكملون الدورة التدريبية عبر الإنترنت، سيتم تزويدهم بشهادة إلكترونية (e-Certificate) من Holistique Training.

شهادات Holistique Training معتمدة من المجلس البريطاني للتقييم (BAC) وخدمة اعتماد التطوير المهني المستمر (CPD)، كما أنها معتمدة وفق معايير ISO 9001 وISO 21001 وISO 29993.

لهذه الدورة من خلال شهاداتنا، وستظهر هذه النقاط على شهادة إتمام (CPD) يتم منح نقاط التطوير المهني المستمر واحدة عن كل ساعة CPD يتم منح نقطة، CPD ووفقًا لمعايير خدمة اعتماد Holistique Training. التدريب من لأي دورة واحدة نقدمها حاليًا CPD حضور في الدورة. ويمكن المطالبة بحد أقصى قدره 50 نقطة.

التصنيفات

خدمة العملاء والعلاقات العامة, القيادة والإدارة, التجزئة والتجارة

مقالات ذات صلة



Customer-Centric Culture: The Path to Lasting Success

Prioritise your customers' needs and create a seamless experience with a customer-centric culture. Learn its importance, best practices, and how it fosters loyalty and a competitive .edge