

إدارة الأرضية والتجارة في الخط الأمامي: ما يجب معرفته

المدة: 5 يوم

اللغة: ar

كود الكورس: IND09-106

هدف الكورس

:عند إتمام هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على

- .فهم أهمية إدارة التجزئة
- .تطوير مهارات متقدمة في حل المشكلات واتخاذ القرارات
- .تفويض المهام بفعالية بناءً على نقاط قوة الموظفين
- .تقديم توجيه بنّاء للأداء الأضعف
- .تحسين مهارات التواصل الشخصية
- .التعرف على دوافع الموظفين الشخصية وتقديم الحوافز المناسبة لها
- .تقييم المخاطر والتأثيرات الداخلية والخارجية على الإنتاجية
- .تقديم خدمة عملاء استثنائية
- .الحفاظ على سجلات كافية للمخزون

الجمهور

:تم تصميم هذه الدورة لأي شخص يطمح إلى تطوير مهاراته ومعرفته في إدارة المتاجر والتجزئة. ستكون ذات فائدة كبيرة لـ

- مديري التجزئة
- مشرفي المتاجر
- المديرين الإقليميين
- مشرفي المبيعات/التجارية
- مديري المبيعات/التجارية
- قادة الفرق
- مديري العمليات
- أصحاب الامتيازات التجارية في التجزئة
- مديري خدمة العملاء

منهجية التدريب

يستخدم هذا الدورة مجموعة متنوعة من أساليب التعلم للكبار لتعزيز الفهم الكامل والاستيعاب. سيقوم المشاركون بمراجعة دراسات حالة لمتاجر تجزئة ناجحة لتسليط الضوء على الجوانب المهمة في الإدارة.

سيتم تزويدهم بالأدوات المثالية اللازمة لتنفيذ التمارين التعليمية المقدمة. ستساعد هذه الدراسات الحالة المشاركين في استيعاب المعرفة المقدمة من خلال العروض التقديمية والتمارين العملية، حيث يمكنهم تطبيق المعلومات على أمثلة حقيقية من الواقع. بالإضافة إلى ذلك، سيشاركون في أنشطة جماعية لتطبيق هذه المعلومات وتطوير المهارات المكتسبة. ستتاح لهم الفرصة لتقديم وتلقي الملاحظات من بعضهم البعض لتحقيق فهم كامل وشامل للمواضيع.

الملخص

يُعد قطاع التجزئة واسع النطاق ويشهد تغييرات وتطورات مستمرة. للحفاظ على أهمية الأعمال التجارية ومكانتها، يجب التركيز بشكل كبير على كيفية تشغيل المتاجر الفعلية.

تتميز متاجر التجزئة بالسرعة وتتطلب مديرين قادرين على التعامل مع قضايا الموظفين واحتياجات العملاء. يجب أن يكونوا ماهرين في حل المشكلات واتخاذ القرارات لضمان قدرة جميع أعضاء الفريق على أداء مهامهم بفعالية. لمواجهة توقعات العملاء والجمهور غير المتوقعة، يجب أن يكون المديرون مزودين بمهارات تواصل قوية لتهدئة النزاعات وحل المشكلات المفاجئة.

كما يتحمل المديرون مسؤولية حالة فريقهم. لكي يعمل الموظفون بكفاءة عالية، يحتاجون إلى فرص لتطوير مهاراتهم. يجب أن يكون المديرون مبتكرين في وضع خطط لتطوير الفريق ومتواجدين لتقديم التدريب لأولئك الذين لا يصل أداؤهم إلى المستوى المطلوب.

محتوى الكورس والمخطط الزمني

Section 1: Responsibilities of Retail Management

- Defining the roles and responsibilities of retail managers.
- The fundamentals of leadership and management.
- Balancing team dynamics and ensuring effective communication throughout.
- Building integrity, trust, and overall positive relationships with employees.
- Managing change to guarantee maximum performance.

Section 2: Innovative Decision-Making

- Analysing problems and assessing potential risks.
- The process of effective problem-solving.
- Effectively assess issues and make decisions to resolve them before productivity is impacted.
- Factors that influence innovation.

- Techniques to invoke innovation to aid in resolving customer issues.

Section 3: Communication and Interpersonal Skills

- Identifying ways of communication – verbal, non-verbal, and written formats.
- Defining the three communication barriers – linguistic, psychological, and emotional.
- Utilising PACT – Powerful Active Communication Techniques.
- Using effective language to defuse conflict and overcome employee resistance.
- Conducting team meetings to offer praise and rewards and to establish further goals and objectives.

Section 4: Developing a Team

- Evaluating team dynamics and identifying conflicting personalities.
- Understanding the ideal to communicate on an individual basis and as a team.
- Recognising and creating plans for group improvement and development.
- Providing coaching to those performing below expectations.
- Offering and receiving constructive criticism.

Section 5: Time Management and Task Delegation

- The principles and benefits of effective time management.
- Methods and techniques to maintain effective time management.
- Delegating tasks to those most suitable for the responsibility.
- Identifying when it’s appropriate to assign tasks less suited to employees in hopes of developing their skills.
- Effective inventory record keeping ensures no time or productivity is wasted on unusable products.

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



استراتيجيات التسعير: الأنواع، العوامل المؤثرة، وأهم الاعتبارات لتحقيق النجاح

تعد استراتيجيات التسعير أحد العناصر الحيوية التي تحدد نجاح الشركات في الأسواق التنافسية. فهي لا تقتصر على تحديد سعر المنتج أو الخدمة فحسب، بل تشكل أداة أساسية لتحقيق التوازن بين الإيرادات والتكاليف، مع مراعاة احتياجات العملاء وتوجهات السوق. تتنوع استراتيجيات التسعير بين العديد من الأنواع مثل التسعير التنافسي، الترويجي، والفاخر،

YouTube Video

https://www.youtube.com/embed/YS26Mmr7UhM?si=bpKrhJ3snNKsjwT1