



ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

إدارة التجزئة وتحسين المبيعات

فكرة الدورة

تواجه بيانات التجزئة الحديثة منافسة متزايدة وتغيراً مستمراً في توقعات العملاء، مما يجعل إدارة المتجر وتجربة الشراء والبيع المباشر عناصر مترابطة في تحقيق النمو. لم تعد إدارة التجزئة تقتصر على عرض المنتجات أو متابعة المخزون، بل أصبحت عملية شاملة تشمل فهم سلوك المتسوقين، تنظيم المساحات البيعية، قيادة فرق المبيعات، وتحليل **المؤشرات التشغيلية** التي تؤثر في الربحية وولاء العملاء.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على بناء فهم عملي لإدارة التجزئة وتحسين المبيعات من خلال الربط بين تشغيل المتجر، إدارة تجربة العميل، أساليب البيع، العروض الترويجية، ومتابعة **الأداء اليومي**. كما يساعد المشاركين على تطوير قرارات أكثر وعياً في التعامل مع المنتجات والعملاء والفرق البيعية، بما يعزز قدرة **المؤسسة** على تحويل نقاط البيع إلى قنوات نمو مستدامة. ويمنح البرنامج قيمة مهنية عملية عبر أدوات قابلة للتطبيق في مختلف بيئات التجزئة.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- فهم أساسيات إدارة التجزئة الحديثة.
- تحليل سلوك العملاء داخل المتجر.
- تحسين تجربة الشراء ونقاط البيع.
- تطبيق أساليب بيع فعّالة.
- متابعة مؤشرات المبيعات اليومية.
- تطوير خطط تحسين مبيعات التجزئة.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية تربط مفاهيم التجزئة بتطبيقات عملية.
- تمارين تحليل لحالات بيع وتجارب عملاء داخل المتجر.
- أنشطة جماعية لتصميم عروض وتحسين مسارات الشراء.
- نقاشات موجهة حول مؤشرات الأداء ومشكلات المبيعات.
- تطبيقات عملية لإعداد خطة تحسين لنقطة بيع.

أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز أداء التجزئة وتحسين نتائج المبيعات من خلال:

- رفع كفاءة تشغيل نقاط البيع.
- تحسين تجربة العملاء داخل المتجر.
- زيادة فعالية فرق المبيعات.
- دعم قرارات البيع بالبيانات.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- إدارة أنشطة التجزئة بثقة أكبر.
- فهم احتياجات العملاء الشرائية.
- تطبيق مهارات بيع عملية.
- قراءة مؤشرات الأداء البيعي.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في مجالات التجزئة والمبيعات ممن يحتاجون إلى تحسين تشغيل المتاجر ورفع جودة التفاعل مع العملاء. كما يفيد المرشحين لتولي مهام إشرافية في نقاط البيع.

- مشرفو ومتخصصو مبيعات التجزئة.
- مديرو الفروع ونقاط البيع.
- موظفو خدمة العملاء داخل المتاجر.
- منسقو العروض والمنتجات في التجزئة.
- الموظفون المرشحون لأدوار بيعية إشرافية.

اليوم الأول: مدخل إلى إدارة التجزئة ودور المتجر في المبيعات

- مفهوم التجزئة ودورها في سلسلة القيمة التسويقية.
- أنواع متاجر التجزئة ونماذج التشغيل الشائعة.
- العوامل المؤثرة في قرارات الشراء داخل المتجر.
- مسؤوليات مشرفي وموظفي التجزئة في تحسين الأداء.
- العلاقة بين جودة التشغيل ونتائج المبيعات.

اليوم الثاني: تجربة العميل داخل بيئة التجزئة

- تصميم رحلة العميل منذ الدخول حتى إتمام الشراء.
- أثر ترتيب المنتجات واللافتات والعرض البصري على القرار.
- إدارة نقاط التفاعل مع العملاء داخل المتجر.
- التعامل مع اعتراضات العملاء وأسئلتهم المتكررة.
- تحسين الانطباع العام وبناء الثقة بالعلامة التجارية.

اليوم الثالث: مهارات البيع وتحفيز قرارات الشراء

- مراحل البيع داخل متاجر التجزئة وأساليب تطبيقها.
- استخدام الأسئلة لاكتشاف احتياجات العملاء الحقيقية.
- تقنيات البيع الإضافي والبيع المتقاطع بطريقة مهنية.
- تحويل المزايا إلى قيمة واضحة للعميل.
- إغلاق عملية البيع دون ضغط زائد على العميل.

اليوم الرابع: إدارة المنتجات والعروض والمخزون

- اختيار تشكيلة المنتجات المناسبة لفئات العملاء.
- مبادئ العرض التجاري وربط المنتجات بفرص البيع.
- تخطيط العروض الترويجية وقياس أثرها البيعي.

- متابعة المخزون وتجنب النقص أو التكدس.
- التنسيق بين فرق المتجر والدعم الخلفي لتحسين الخدمة.

اليوم الخامس: قياس الأداء وخطط تحسين المبيعات

- مؤشرات أداء التجزئة مثل معدل التحويل ومتوسط الفاتورة.
- تحليل أسباب تراجع المبيعات أو ضعف الإقبال.
- استخدام لوحات متابعة بسيطة لاتخاذ قرارات يومية.
- بناء خطة تحسين قصيرة المدى لنقطة البيع.
- ربط التحسين المستمر بتجربة العميل ونتائج الفريق.

course_daily_schedule

يمتد البرنامج لمدة خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يومياً. يركز الجزء الأول من كل يوم على المفاهيم والأدوات الأساسية، بينما يخصص الجزء الثاني للتطبيقات العملية والنقاشات الجماعية وتحليل الحالات. ويتدرج البرنامج من فهم بيئة التجزئة وتجربة العميل إلى مهارات البيع وإدارة المنتجات، ثم ينتهي ببناء خطة عملية لتحسين المبيعات.

course_assessment

يعتمد تقييم المشاركين على التفاعل داخل الجلسات، وتنفيذ التمارين التطبيقية، والمشاركة في تحليل الحالات، وإعداد تصور عملي لتحسين أداء نقطة بيع. يحصل المشاركون الذين يستوفون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة حضور أو إتمام صادرة من AINFCT.

course_key_competencies

- إدارة التجزئة.
- تحسين تجربة العميل.
- مهارات البيع.
- العرض التجاري.
- تحليل مؤشرات المبيعات.
- التخطيط التشغيلي.

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر
201152466358+
info@ainfct.com
ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد
training@ainfct.com
ainfct.com