



## إدارة التجزئة

**ميرك**  
للتدريب والاستشارات



+971 4 556 7171  
800 7100 (within UAE)



[www.meirc.com](http://www.meirc.com)



[meirc@meirc.com](mailto:meirc@meirc.com)



تساعد هذه الدورة مدراء التجزئة على اكتساب المعرفة وتطبيق المهارات اللازمة لتطوير أعمالهم التجارية والمهنية. تقدم هذه الدورة أيضاً المعرفة والفهم بتجارة التجزئة في القرن الـ21 وتبين كيف يمكن للمدراء المساهمة في نجاح منظماتهم، حيث تتعمق في توضيح أهم خطوات الاستراتيجيات اللازمة لإدارة مبيعات التجزئة ووضع مقاييس التجزئة الهامة لقياس الأداء.

## المنهجية

تستخدم في هذه الدورة مزيج من التقنيات التفاعلية مثل الفيديو وعروض تقديمية موجزة وورش عمل جماعية ودراسات الحالة وأدوات التقييم الذاتي.

## أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- بناء وعي قطاع التجزئة لتعزيز النمو الوظيفي بين الناس الذين يعملون في مجال تجارة التجزئة
- تقييم نقاط القوة والضعف لوضع استراتيجيات مستدامة من أجل البقاء والنمو في الأسواق التنافسية
- إنشاء وتحليل مقاييس التجزئة لمراقبة أداء المحلات وتعزيز إنتاجية موظفي محلات البيع بالتجزئة
- شرح عملية إدارة مبيعات التجزئة وقيادة وتوجيه وتحفيز شركاء البيع بالتجزئة
- وضع وتنفيذ عمليات الموارد البشرية وبطاقات الأداء المتوازن لتقييم المحلات ومستويات أداء الأفراد
- تفسير سلوك العملاء في بيئة التجزئة للحصول على تجربة تسوق إيجابية
- استنباط وسيلة خدمة عملاء استثنائية لتحسين ولاء العملاء وزيادة المبيعات في وقت قياسي

## الفئات المستهدفة

موظفوالتجزئة الذين يرغبون برفع مستوى التجزئة إلى مستوى أعلى. وتناسب هذه الدورة مدراء المبيعات الجدد ومساعدو المدراء وأي شخص يمارس مهنة الإدارة في مجال التجزئة أو الصناعات ذات الصلة.

## الكفاءات المستهدفة

- مقاييس نجاح التجزئة
- استراتيجيات وتخطيط إدارة التجزئة
- استقطاب شركاء البيع بالتجزئة
- إدارة مبيعات التجزئة
- عملية البيع بالتجزئة
- خدمة العملاء
- لوحة تحكم ادارة التجزئة وبطاقات النتائج

## محتوى البرنامج

- بيئة التجزئة والتحديات
  - تعريف البيع بالتجزئة
  - بيئة التجزئة في عالم اليوم
  - أساسيات التجزئة (7Ps) والمقاييس ذات الصلة
  - مجالات البيع بالتجزئة والتسويق
- استراتيجيات البيع بالتجزئة وذكاء الأعمال
  - استراتيجيات التجزئة التنافسية
  - الأبعاد الخمس لاستراتيجية التجزئة
  - نموذج est: تحقيق التمرکز الاستراتيجي
  - تقييم نقاط القوة والضعف لأفضل المواقع
  - المبادئ التوجيهية في قيادة التجزئة
  - عناصر الذكاء في أعمال التجزئة
  - استقصاء المعلومات وعمليات التجزئة
- مقاييس أداء مبيعات المحلات التجارية
  - أسئلة قياس الأداء



- ما الذي يجب قياسه ومتى؟
- مقاييس التجزئة الرئيسية الخمسة عشر
- نموذج الربح الاستراتيجي (تحليل دوبونت)
- حساب أرباح المتجر على صافي القيمة
- إدارة مبيعات التجزئة والتدريب
  - الدور الجديد لشركات المبيعات بالتجزئة
  - علاقات البيع والتجزئة
  - عملية إدارة مبيعات التجزئة
    - وظف
    - درب
    - حدد الغايات والأهداف
    - حدد وقس المقاييس
    - حفز
    - قيم الأداء
    - كافئ وشجع
- أداء إدارة التجزئة
  - العناصر الهامة لأداء التجزئة
    - تحسين نوعية القيادة
    - غرس ثقافة الأداء العالي
    - وضع وتنفيذ برامج وعمليات الموارد البشرية
  - تقييم مستويات الأداء الفردي
  - تطوير بطاقات الأداء المتوازن (المتاجر وشركاء البيع بالتجزئة)
- إدارة خدمة العملاء
  - المتداول والشائع في علاقات العملاء
  - تشكيل توقعات العملاء
  - تطوير استراتيجية الخدمات الخاصة بك
  - متطلبات خدمة العملاء
  - المكونات الأساسية لاستراتيجية الخدمة
  - حقائق عن شكاوى العملاء
  - مخطط نجاح ادارة التجزئة



## الإعتمادات الدولية



معهد إدارة المبيعات ISM : تُعتبر ميرك مركزاً معتمداً من قبل "معهد إدارة المبيعات ISM"، الذي تأسس عام 1911 والذي يعتبر رمزاً موثقاً لأفضل الممارسات في مجال التسويق والمبيعات. وبناءً عليه يحصل المشاركون في هذه الدورات على شهادة معهد ISM إضافة إلى الشهادة التي يحصلون عليها من ميرك للتدريب والاستشارات.

## شهادة ميرك المعتمدة (MPC)

تهدف الدورات المعتمدة التي تقدمها ميرك للتدريب والاستشارات الى تمييز المشاركين المستعدين لتحدي أنفسهم بهدف التعلم. فعند اتمام الحضور الكامل لدورة معتمدة والانتهاء من الاختبار في اليوم الأخير بنجاح، يحصل المشاركون على شهادة خاصة أو معتمدة بالإضافة إلى شهادة الحضور. هذه الشهادات معترف بها إقليمياً ويمكن أن تكون ذات قيمة عند التقدم للحصول على ترقية أو من أجل مزايا أعلى داخل المنظمة أو خارجها.



## الرسوم بالدولار الأمريكي (بما في ذلك فترات الاستراحة والغداء اليومي)

US\$ 4900

لكل مشارك - ٢٠٢٠

رقم التسجيل الضريبي ٣٠٠٠٠٣٤٣٨٩٣٢٠٠١

الرسوم وضريبة القيمة المضافة في حال وجوبها



تاريخ	اسم الدورة التدريبية	لغة	موقعك	الرسوم
3 - 7 نوفمبر, 2019	أخصائي تطوير الأعمال المعتمد	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
10 - 14 نوفمبر, 2019	شهادة أخصائي المبيعات	العربية	دبي	US\$ 5200
17 - 21 نوفمبر, 2019	ورشة عمل التواصل التسويقي والتخطيط الاعلامي	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
24 - 28 نوفمبر, 2019	ورشة العمل المتقدمة في التسويق الرقمي	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
1 - 5 ديسمبر, 2019	الأخصائي المعتمد في التسويق	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
8 - 12 ديسمبر, 2019	إدارة الحسابات الاستراتيجية	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
15 - 19 ديسمبر, 2019	أخصائي تطوير الأعمال المعتمد	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
19 - 23 يناير, 2020	ورشة العمل المتقدمة في التسويق الرقمي	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
26 - 30 يناير, 2020	إدارة الحسابات الاستراتيجية	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
2 - 6 فبراير, 2020	مهارات التسويق والمبيعات الأساسية للمحترفين في إدارة الأعمال	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
1 - 5 مارس, 2020	الأخصائي المعتمد في التسويق	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
8 - 12 مارس, 2020	شهادة أخصائي المبيعات	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
15 - 19 مارس, 2020	خطة التسويق الاستراتيجية	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
22 - 26 مارس, 2020	مدير العلامة التجارية المعتمد	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
5 - 9 أبريل, 2020	أخصائي تطوير الأعمال المعتمد	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
12 - 16 أبريل, 2020	ورشة العمل المتقدمة في التسويق الرقمي	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
21 - 25 يونيو, 2020	شهادة أخصائي المبيعات	العربية	دبي	US\$ 5200
5 - 9 يوليو, 2020	الأخصائي المعتمد في التسويق	العربية	دبي	US\$ 5200
12 - 16 يوليو, 2020	مدير المبيعات المعتمد	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
6 - 10 سبتمبر, 2020	أخصائي تطوير الأعمال المعتمد	الإنجليزية	الرياض	US\$ 5200
13 - 17 سبتمبر, 2020	مهارات التسويق والمبيعات الأساسية للمحترفين في إدارة الأعمال	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
27 سبتمبر - 1 أكتوبر, 2020	خطة التسويق الاستراتيجية	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
4 - 8 أكتوبر, 2020	مدير العلامة التجارية المعتمد	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
11 - 15 أكتوبر, 2020	إدارة الحسابات الاستراتيجية	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
18 - 22 أكتوبر, 2020	مدير المبيعات المعتمد	العربية	دبي	US\$ 5200



الرسوم	موقعك	لغة	اسم الدورة التدريبية	تاريخ
US\$ 5200	دبي	الإنجليزية	ورشة العمل المتقدمة في التسويق الرقمي	25 - 29 أكتوبر, 2020
US\$ 5200	دبي	الإنجليزية	ورشة عمل التواصل التسويقي والتخطيط الاعلامي	1 - 5 نوفمبر, 2020
US\$ 5200	دبي	الإنجليزية	شهادة أخصائي المبيعات	15 - 19 نوفمبر, 2020
US\$ 5200	دبي	الإنجليزية	أخصائي تطوير الأعمال المعتمد	29 نوفمبر - 3 ديسمبر, 2020
US\$ 5200	دبي	الإنجليزية	الأخصائي المعتمد في التسويق	6 - 10 ديسمبر, 2020



# تاريخ شركة ميرك للتدريب والاستشارات

تحتفل ميرك بالذكرى الستين لتأسيسها

2018

تنقل ميرك مكاتبها ليصبح مقرها الرئيسي الجديد في بي سكوير - معبر الخليج التجاري - دبي

2015

تضيف ميرك قسم بلاس للتدريب المتخصص في تقديم الدورات التدريبية التقنية والمتعلقة بمجالات أو سياقات صناعية محددة

2014

تفتتح ميرك مكتباً في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية

2007

تفتتح ميرك مكتباً في مدينة أبوظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة

2004

تصبح ميرك أول شركة تدريب في المنطقة تطلق موقعها الإلكتروني الخاص

1997

تؤسس ميرك مقرها الرئيسي في مدينة دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة

1991

تحتفل ميرك بالذكرى الثلاثين لتأسيسها مع اللجنة الإستشارية المكونة من أرامكو، وبابكو، وشركة نفط الكويت وشركة قطر للبترول

1988

تنشئ ميرك مباني مكتبها في بيروت

1967

يؤسس المرحوم سايمون سكسك شركة ميرك في بيروت

1958

