

معهد جامعة حائل

للبحوث والدراسات الاستشارية

Institute of Research and Consulting Studies



جامعة حائل
University of Ha'il



قوائم البرامج التدريبية في معهد جامعة حائل للبحوث والدراسات الاستشارية



01

إحصائي السلامة والصحة المهنية وفق معايير الأوشا

الصحة والسلامة المهنية هي الأساس لضمان بيئة عمل آمنة وصحية. تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لإدارة وتنفيذ برامج الصحة والسلامة المهنية وفقاً لمعايير الأوشا. تشمل الدورة كيفية تحديد وتقييم المخاطر في مكان العمل، وتطبيق استراتيجيات فعالة للتحكم فيها، مع التركيز على الامتثال للقوانين واللوائح وتعزيز ثقافة السلامة. كذلك، تشمل الإبلاغ عن الحوادث والتحقيق فيها، وتصميم برامج تدريبية فعالة، وتطوير سياسات وإجراءات السلامة.

الزمن بالساعات / الأيام:



5 أيام تدريبية

40 ساعة تدريب



الهدف العام للبرنامج:

- الهدف من الدورة هو تمكين المشاركين من تطبيق أفضل ممارسات الصحة والسلامة المهنية حسب معايير الأوشا لضمان بيئة عمل آمنة، وتقليل الحوادث والإصابات، وتحسين كفاءة وإنتاجية الموظفين.

أهداف البرنامج:

- يتوقع من المشارك في نهاية البرنامج التدريبي أن يكتسب التالي:

01 أن يتمكن المتدرب من تعلم كيفية تحديد وتقليل المخاطر المحتملة في مكان العمل لضمان سلامة وصحة العمال.

02 التأكد من التزام المؤسسة بجميع القوانين واللوائح المحلية والدولية المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية.

03 تقليل معدلات الحوادث والإصابات في مكان العمل من خلال تنفيذ ممارسات وإجراءات السلامة الفعالة.

04 تعزيز الوعي بأهمية السلامة والصحة المهنية بين جميع الموظفين وتشجيعهم على الالتزام بممارسات السلامة.

05 تحسين كفاءة وإنتاجية الموظفين من خلال توفير بيئة عمل آمنة وصحية.

محاور البرنامج والموضوعات:

01 الوحدة التدريبية الأولى: مقدمة إلى الأوشا ومعاييرها

- تعريف الأوشا وأهدافها.
- الفوائد من الالتزام بمعايير أوشا.
- حقوق ومسؤوليات العمال وأصحاب العمل.

02 الوحدة التدريبية الثانية: التعرف على المخاطر وتقييمها

- مقدمة أنواع المخاطر في مكان العمل (الكيميائية، البيولوجية، الفيزيائية، النفسية، إلخ).
- طرق التعرف على المخاطر.
- تقنيات تقييم المخاطر.

03 الوحدة التدريبية الثالثة: إدارة المخاطر والتحكم فيها

- استراتيجيات التحكم في المخاطر.
- استخدام معدات الحماية الشخصية.
- تطوير خطط الطوارئ والاستجابة.

04 الوحدة التدريبية الرابعة: الإبلاغ عن الحوادث والتحقيق فيها

- أهمية الإبلاغ عن الحوادث.
- طرق التحقيق في الحوادث.
- تحليل الأسباب الجذرية واتخاذ الإجراءات التصحيحية.

05 الوحدة التدريبية الخامسة: السلامة في بيئات العمل المختلفة

- التعامل مع المواد، التخزين، والتخلص منها.
- العمل مع الكهرباء.
- العمل في المناطق الضيقة.
- العمل في المكاتب.
- العمل من المرتفعات.
- العمل في المصانع والتعامل مع الآلات.
- العمل في الأماكن الحارة والوقاية من الإجهاد الحراري.

06 الوحدة التدريبية السادسة: الصحة المهنية

- التعرف على الأمراض المهنية.
- التدابير الوقائية للحفاظ على صحة العاملين.
- أهمية الفحوصات الطبية الدورية.

07 الوحدة التدريبية السابعة: سياسات وإجراءات السلامة والصحة المهنية

- تطوير سياسات وإجراءات السلامة.
- تنفيذ وتطبيق السياسات.
- مراقبة الامتثال وتقييم الأداء.

أبرز الأساليب المستخدمة:



02

مهارات خدمة العملاء

هذا البرنامج التدريبي مصمم لتزويد المشاركين بالمعارف والمهارات اللازمة لتقديم خدمة عملاء استثنائية. يركز البرنامج على فهم توقعات العملاء، وبناء علاقات طويلة الأمد معهم، ومعالجة شكاواهم باحترافية. كما يقدم تقنيات مبتكرة في التعامل مع العملاء من خلال تطبيق أفضل الممارسات العالمية. سيتعلم المشاركون كيفية تعزيز تجربة العملاء، استخدام لغة مؤثرة في التواصل، والتعامل بمرونة مع المواقف الصعبة لضمان تحقيق أعلى مستويات الرضا.

الزمن بالساعات / الأيام:



5 أيام تدريبية

40 ساعة تدريب



الهدف العام للبرنامج:

- تمكين المشاركين من إتقان مهارات خدمة العملاء بأسلوب احترافي يعزز رضا العملاء ويساهم في بناء سمعة إيجابية للمنظمة من خلال تقديم تجربة عملاء متميزة وإدارة علاقات العملاء بفعالية.

أهداف البرنامج:

- يتوقع من المشارك في نهاية البرنامج التدريبي أن يكتسب التالي:

01 القدرة على تحليل احتياجات العملاء وتوقع توقعاتهم.

02 كيفية التعامل مع شكاوى العملاء وإدارة الوقت والموارد بشكل فعال.

03 معرفة المفاهيم الأساسية لخدمة العملاء الاحترافية.

04 معرفة الاستراتيجيات الفعالة في التواصل مع العملاء وتلبية احتياجاتهم.

05 التعرف على كيفية التعامل مع الانماط المختلفة للعملاء.

مهارات التواصل الفعال اللفظي وغير اللفظي.

06

فهم الاستجابة الفعالة للاستفسارات والاحتياجات الخاصة للعملاء.

07

مفهوم تجربة المستفيد وكيفية تحسينها وتطوير رحلة العميل.

08

كيفية تصميم رحلة مثالية للعميل؟

09

محاور البرنامج والموضوعات:

01 الوحدة التدريبية الاولى: (المدخل الي خدمة العملاء الاحترافية)

- معنى وتعريف خدمة العملاء.
- تعريف التميز في خدمة العملاء.
- لماذا يجب علينا الاهتمام بالعملاء؟
- دور الخدمة.
- العوامل التي يمكن أن تؤثر في سلوك العميل.
- الفرق بين التوقعات والاحتياجات والرغبات.
- تحليل احتياجات العملاء وتوقعاتهم.
- العلامة التجارية و معايير تميزها.

02 الوحدة التدريبية الثانية: (رضا العملاء ومهارات مقدم الخدمة المحترف)

- ما معني رضا العميل؟
- العوامل المؤثرة على رضا العميل.
- مستويات رضا العميل.
- ماهي مواصفات ومهارات الموظف المحترف؟

03 الوحدة التدريبية الثالثة: (مهارات التواصل الفعال وكيفية التعامل مع العملاء ذوي الطباع الصعبة)

- ارشادات التعامل مع العملاء.
- عبارات الممنوعة في خدمة العملاء.
- تعريف عملية الاتصال ونموذج الاتصال.
- معوقات عملية الاتصال.
- كفاءة وأنواع وأشكال الاتصال.
- لغة الجسد.
- التعامل مع العملاء ذوي الطباع الصعبة.

04 الوحدة التدريبية الرابعة: (تجربة المستخدم وكيفية إدارتها بكفاءة)

- معنى وتعريف تجربة المستخدم.
- من هو المستخدم؟
- رصيد حسابك في بنك العلاقات مع المستخدم.
- المتطلبات الحرجة التي لا يتنازل عنها المستخدم.
- أدوات قياس رضا المستخدم.
- العوامل المؤثرة على تجربة المستخدم.
- الممارسات الفعالة في إدارة تجربة المستخدم.

05 الوحدة التدريبية الخامسة: (قياس تجربة المستخدم و تصميم رحلة مثالية للعميل)

- معنى وتعريف قياس تجربة المستخدم.
- مستويات قياس تجربة المستخدمين في الجهات الحكومية.
- نطاق قياس تجربة المستخدم.
- مصادر صوت المستخدم.
- مراحل قياس تجربة المستخدم.
- أدوات قياس تجربة المستخدم.
- نموذج للتوقعات من منظور رحلة المستخدم.
- نموذج للانطباعات من منظور رحلة المستخدم.
- رحلة العميل: كيف تصمم رحلة مثالية للعميل؟

أبرز الأساليب المستخدمة:



03

استراتيجيات المبيعات والتسويق

أصبحت استراتيجيات التسويق والمبيعات حجر الأساس لتحقيق النجاح والتميز في الأسواق التنافسية. تقدم دورة " استراتيجيات المبيعات والتسويق " إطارًا متكاملًا لتأهيل المتدربين بالمعارف والمهارات العملية اللازمة لزيادة فعالية جهودهم في المبيعات والتسويق. من خلال التركيز على الأساليب الحديثة، والتقنيات الرقمية، والاستراتيجيات المبتكرة، تهدف الدورة إلى تعزيز قدرات المشاركين على تحليل الأسواق، وفهم احتياجات العملاء، وتصميم وتنفيذ حملات تسويقية ومبيعات ناجحة.

الزمن بالساعات / الأيام:



5 أيام تدريبية

40 ساعة تدريب



الهدف العام للبرنامج:

- تمكين المشاركين من تطوير وتنفيذ استراتيجيات تسويق ومبيعات فعالة تعتمد على أفضل الممارسات والأساليب الحديثة، مما يساعدهم على تحقيق أهداف المبيعات، بناء علاقات مستدامة مع العملاء، وزيادة القدرة التنافسية في السوق.

أهداف البرنامج:

- يتوقع من المشارك في نهاية البرنامج التدريبي أن يكتسب التالي:

01 فهم أسس المبيعات والتسويق والتكامل بينهما لتحقيق الأهداف التجارية.

02 تطوير تقنيات بيع فعالة تلائم الاحتياجات المختلفة للعملاء.

03 تحليل الأسواق والمنافسين باستخدام الأدوات الحديثة لاتخاذ قرارات مستنيرة.

04 تحسين إدارة العلاقات مع العملاء (CRM) وتعزيز تجربة العملاء لضمان ولائهم.

05 إعداد وتنفيذ استراتيجيات تسويقية متكاملة تجمع بين الأساليب التقليدية والرقمية.

06 إتقان استراتيجيات التسويق الرقمي مثل التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي وتحسين محركات البحث (SEO).

07 تصميم وتنفيذ حملات إعلانية ناجحة عبر الإنترنت، وتحليل نتائجها لتحسين الأداء.

08 تعزيز مهارات الاتصال والإقناع لتحقيق تفاعل إيجابي مع العملاء.

09 تطوير القدرة على التفاوض وحل النزاعات لضمان تحقيق صفقات ناجحة.

10 تحسين مهارات التخطيط والتنظيم لضمان كفاءة إدارة الوقت والموارد في المبيعات والتسويق.

11 إتقان استراتيجيات متابعة العملاء لضمان تحقيق المبيعات المتكررة وزيادة ولاء العملاء.

12 فهم أحدث الاتجاهات في المبيعات والتسويق وكيفية تطبيقها في بيئة العمل.

محاور البرنامج والموضوعات:

01 الوحدة التدريبية الأولى: مقدمة في المبيعات

- تعريف المبيعات وأهميتها في نجاح الأعمال.
- دور مندوب المبيعات في بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.
- العناصر الثلاثة لمندوب المبيعات الفعال.
- المراحل السبع لعملية البيع.
- أهمية المعرفة بالمنتج وتأثيرها على النجاح في المبيعات.
- تطوير موقف إيجابي تجاه المبيعات.

02 الوحدة التدريبية الثانية: استراتيجيات التنقيب عن العملاء

- تعريف العملاء المحتملين ودورهم في المبيعات.
- تطوير ملف تعريف العميل المثالي.
- قنوات البحث عن العملاء المحتملين (مثل الإنترنت، الفعاليات، الإحالات، إلخ).
- تقييم تأثيرات الشراء لدى العميل المحتمل.
- كيفية إنشاء نظام تنقيب فعال يضمن العثور على العملاء المناسبين.

03 الوحدة التدريبية الرابعة: (تجربة المستفيد وكيفية إدارتها بكفاءة)

- أهمية أول تواصل مع العميل في بناء الثقة.
- استراتيجيات بدء المحادثة وبناء علاقة إيجابية.
- الخطوات الأربع الرئيسية للاتصال الأول:
 - التحية الاحترافية.
 - تقديم النفس وبناء العلاقة.
 - تحديد الغرض من الاجتماع.
 - طلب الإذن للانتقال إلى الخطوة التالية.
- كيفية التعامل مع مقاومة العميل المحتمل.

04 الوحدة التدريبية الرابعة: التأهيل وفهم احتياجات العميل

- أهمية مرحلة التأهيل في عملية البيع.
- تحديد احتياجات العميل المحتمل، اهتماماته، ومعاييرهم.
- استراتيجيات طرح أسئلة الاكتشاف وتحليل الإجابات.
- حواجز الشراء ودوافع العميل لاتخاذ القرار.
- تقنيات الاستماع الفعال لفهم العميل بشكل أعمق.

05 الوحدة التدريبية الخامسة: العرض التقديمي الناجح

- كيفية تقديم عرض تقديمي فعال يركز على احتياجات العميل.
- الفرق بين ميزات المنتج وفوائده وكيفية تقديمها للعميل.
- كيفية استخدام أسئلة التقييم لفهم ردود فعل العميل والتعامل مع اعتراضاته.
- استراتيجيات إثبات النجاح (مثل شهادات العملاء، العروض التوضيحية، الجوائز، إلخ).
- مفاتيح العرض التقديمي القوي:
 - الطاقة والحماس.
 - التفكير الإيجابي.
- القدرة على تلخيص العروض بشكل مقنع.

06 الوحدة التدريبية السادسة: حل الاعتراضات

- تعريف اعتراضات العملاء وأسبابها.
- أنواع الاعتراضات الأكثر شيوعًا (مثل السعر، الحاجة، الثقة، التوقيت).
- أهمية الاعتراف بالاعتراضات ومعالجتها باحترافية.
- استراتيجيات التعامل مع الاعتراضات وتقليل النزاع.

07 الوحدة التدريبية السابعة: إغلاق الصفقة بنجاح

- أهمية مرحلة الإغلاق في عملية البيع.
- إشارات الشراء التي تدل على استعداد العميل للشراء.
- استراتيجيات الإغلاق المختلفة:
 - الإغلاق المباشر.
 - إغلاق البدائل.
 - إغلاق العمل.
 - إغلاق الفرصة المحدودة.
- كيفية التعامل مع رفض العميل وتحويله إلى فرصة مستقبلية.
- التعامل مع خسارة البيع وتحليل أسبابها للاستفادة في المستقبل.

أبرز الأساليب المستخدمة:



إداره نقاط البيع

يقدم البرنامج تدريباً شاملاً يهدف إلى تأهيل المشاركين للعمل في قطاع البيع بالتجزئة حيث يركز على تزويد المتدربين بالمهارات الأساسية والعملية اللازمة لإدارة عمليات البيع باستخدام أنظمة نقاط البيع (POS)، بما في ذلك التعامل مع النقديّات، إدارة المخزون، وإعداد التقارير المالية. بالإضافة إلى ذلك، يُعزّز البرنامج مهارات التواصل الفعّال وخدمة العملاء لضمان تجربة عملاء استثنائية. يتمثل الهدف الرئيسي للبرنامج في إعداد محاسبين مبيعات مؤهلين للعمل بكفاءة واحترافية في بيئات مبيعات ديناميكية وسريعة الإيقاع.

الزمن بالساعات / الأيام:



5 أيام تدريبية

40 ساعة تدريب



الهدف العام للبرنامج:

- تمكين المتدربين من إدارة عمليات البيع اليومية بكفاءة واحترافية، من خلال تعلم استخدام أنظمة نقاط البيع (POS)، التعامل مع النقديّات، إدارة المخزون، وتعزيز مهارات التواصل وخدمة العملاء.

أهداف البرنامج:

- يتوقع من المشارك في نهاية البرنامج التدريبي أن يكتسب التالي:

01 فهم دور الكاشير وأهميته في العمل التجاري.

02 إتقان استخدام أنظمة نقاط البيع (POS).

03 كيفية التعامل مع فئات النقد المختلفة واكتشاف المزور منها.

04 تحسين مهارات التعامل مع العملاء.

05 مهارة التعامل مع الشكاوى ومشكلات الدفع.

إدارة النقديت والمخزون.

06

تطوير القدرة على إعداد التقارير المالية.

07

الإلام بأهمية استخدام التكنولوجيا لتحسين العمليات.

08

محاور البرنامج والموضوعات:

01 الوحدة التدريبية الاولى: المفاهيم الأساسية لوظيفة محاسب المبيعات

01

- مقدمة في وظيفة محاسب المبيعات (الكاشير).
- المهارات المطلوبة لوظيفة الكاشير.
- دور الكاشير في الحفاظ على سمعة المتجر.
- أنواع نظم المبيعات وأنظمة نقاط البيع (POS).
- فوائد استخدام أنظمة نقاط البيع (POS).
- أساسيات المحاسبة البسيطة المتعلقة بالبيع والشراء.

02 الوحدة التدريبية الثانية: التعامل مع أنظمة نقاط البيع

02

- إعداد نظام نقاط البيع (POS).
- إدخال بيانات المنتجات وطرق التحقق من الأسعار والعروض في (POS).
- طرق الدفع في أنظمة نقاط البيع (POS).
- معالجة المرتجعات والاستبدالات في أنظمة نقاط البيع (POS).

03 الوحدة التدريبية الثالثة: إجراءات محاسب المبيعات اليومية

03

- إجراءات الكاشير اليومية.
- بداية اليوم: إعداد الكاشير وتجهيز نقاط البيع.
- أثناء اليوم: قراءة الأعداد والتعامل مع العملات بفئاتها المختلفة.
- نهاية اليوم: إجراءات إغلاق الكاشير وتسوية النقدية.
- إدارة عمليات الجرد اليومية للصندوق.
- مواجهة وتجنب الأخطاء الشائعة في التعامل مع النقديت.

04 الوحدة التدريبية الرابعة: خدمة العملاء وحل المشكلات

04

- تحسين مهارات التواصل مع العملاء.
- التعامل مع الشكاوى و المشكلات المتعلقة بالدفع.
- التعامل في المواقف الصعبة مع العملاء.
- السرعة والكفاءة والدقة في عمل محاسب المبيعات.

05 الوحدة التدريبية الخامسة: التقارير المالية وتحسين وتطوير العمليات

- إعداد التقارير المالية للكاشير.
- تحليل وتطوير أداء الكاشير (محاسب المبيعات).
- استخدام التكنولوجيا لتحسين العمليات.

أبرز الأساليب المستخدمة:



05

مهارات ترتيب الأرفف وإدارة المنتجات

يقدم هذا البرنامج التدريبي تجربة متكاملة تهدف إلى تطوير مهارات المشاركين في تنظيم وترتيب الأرفف بطرق احترافية داخل بيئات البيع بالتجزئة والمخازن. من خلال التركيز على أحدث الأساليب والتقنيات في إدارة المنتجات، يساعد البرنامج المتدربين على تحسين كفاءة ترتيب المخزون، تعزيز تجربة العملاء، وضمان بيئة عمل منظمة تساهم في رفع الإنتاجية وتحقيق الأهداف التشغيلية بكفاءة عالية.

الزمن بالساعات / الأيام:



5 أيام تدريبية

40 ساعة تدريب



الهدف العام للبرنامج:

- تأهيل المتدربين لاكتساب مهارات احترافية في ترتيب الأرفف وإدارة المنتجات، مما يساهم في تحسين تنظيم المخزون، رفع كفاءة عمليات التصيف، وتعزيز تجربة العملاء من خلال بيئة بيع منظمة وعملية.

أهداف البرنامج:

- يتوقع من المشارك في نهاية البرنامج التدريبي أن يكتسب التالي:

01 فهم الدور الحيوي لمصفف الأرفف في سلسلة الإمداد والبيع بالتجزئة.

02 تطبيق استراتيجيات الترتيب الذي مثل FIFO (أول دخول - أول خروج) و LIFO (آخر دخول - أول خروج) لضمان كفاءة إدارة المنتجات.

03 تطوير مهارات التسويق البصري (Visual Merchandising) لتحسين عرض المنتجات وجذب العملاء.

04 إتقان استخدام أنظمة Barcode و RFID لتتبع المنتجات وتحسين إدارة المخزون.

05 الاستفادة من المساحات المتاحة وتطبيق تقنيات التصنيف لزيادة كفاءة التصيف.

- 06 اتباع معايير السلامة المهنية لتجنب المخاطر أثناء ترتيب المنتجات.
- 07 تحسين تجربة العملاء من خلال تنظيم المنتجات وتسهيل الوصول إليها داخل المتجر.
- 08 تطوير مهارات التعامل مع فرق العمل والتواصل مع العملاء لضمان تكامل العمليات.
- 09 اكتساب القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات السريعة في بيئة العمل.
- 10 تطبيق معايير تقليل الفاقد وإدارة المنتجات القابلة للتلف بطرق فعالة للحفاظ على جودة المنتجات وتقليل الهدر.
- 11 فهم آليات تحليل البيانات وتقارير المخزون لتحسين استراتيجيات التصريف وإدارة المنتجات.
- 12 تعلم استراتيجيات تقييم الأداء وتطوير المهارات الشخصية والمهنية للتميز في وظيفة مصنف الأرفف.
- 13 اكتساب المعرفة حول تقنيات الأتمتة والذكاء الاصطناعي المستخدمة في إدارة المنتجات الحديثة.
- 14 تطبيق إجراءات الطوارئ ومعايير الصحة والسلامة المهنية لضمان بيئة عمل آمنة.

محاور البرنامج والموضوعات:

01 الوحدة التدريبية الاولى: مهارات أساسية في ترتيب الأرفف

- أهمية تصفيف الأرفف في إدارة المخزون وزيادة المبيعات.
- الفرق بين تصفيف المنتجات وإدارة المخزون والتوزيع.
- أساسيات السلامة المهنية أثناء العمل.
- أنواع الأرفف وأفضل طرق استخدامها.
- مهارات التعامل مع العملاء وتحسين تجربة التسوق.

02 الوحدة التدريبية الثانية: استراتيجيات الترتيب والتنظيم الفعّال

- تطبيق منهجيات التصفيف الذكي مثل FIFO وLIFO.
- تقسيم المنتجات وترتيبها وفق معايير التصنيف.
- تحسين استغلال المساحات الضيقة داخل المخازن والمتاجر.
- التعامل مع المنتجات القابلة للتلف لضمان تقليل الهدر.
- تحقيق التوازن بين سرعة الترتيب ودقته أثناء العمل.

03 الوحدة التدريبية الثالثة: مهارات التسويق البصري

- تأثير ترتيب المنتجات على جذب العملاء وزيادة المبيعات.
- استخدام الألوان والإضاءة والتصميمات لجعل الأرفف أكثر جاذبية.
- تقنيات العرض الترويجي لزيادة المبيعات.
- وضع المنتجات وفق استراتيجية "مثلث الرؤية" لتحقيق أعلى عرض ممكن.
- كيفية الحد من ازدحام الأرفف لضمان تجربة تسوق مريحة.

04 الوحدة التدريبية الرابعة: الأدوات والتقنيات الحديثة في إدارة المنتجات

- التعرف على الأدوات المستخدمة في ترتيب المنتجات (السلام، أدوات النقل، والرفوف الذكية).
- استخدام أنظمة Barcode و RFID في تتبع المنتجات وإدارة المخزون.
- تطبيقات وبرامج إدارة المخزون الحديثة.
- تحليل التقارير اليومية لاتخاذ قرارات فعالة حول المنتجات.
- الصيانة الدورية للأرفف لضمان جاهزيتها.
- تطبيق حلول الأتمتة لزيادة الكفاءة وتقليل الأخطاء البشرية.

05 الوحدة التدريبية الخامسة: تحسين تجربة العملاء والتواصل الفعال

- كيفية التعامل مع العملاء أثناء ترتيب المنتجات.
- التصرف عند تلقي استفسارات العملاء أو طلباتهم حول المنتجات.
- تطوير مهارات الاتصال والتفاعل الإيجابي مع فرق العمل.
- إدارة الشكاوى وحل المشكلات بطريقة احترافية.
- العمل الجماعي مع الإدارات الأخرى مثل المبيعات والمخازن.

06 الوحدة التدريبية السادسة: تقليل الفاقد والتلف وإدارة دورة حياة المنتجات

- استراتيجيات تقليل الهدر في المنتجات القابلة للتلف.
- كيفية التعامل مع المنتجات القريبة من انتهاء الصلاحية بطرق فعالة.
- إدارة المنتجات التالفة بطريقة تحافظ على سمعة المتجر.
- تحسين عمليات إعادة التوريد لضمان توفر المنتجات دائمًا.

07 الوحدة التدريبية السابعة: مهارات حل المشكلات والتعامل مع الضغوط

- التعامل مع تحديات مثل نقص المنتجات أو الفوضى في الترتيب.
- اتخاذ القرارات الفعالة في أوقات الضغط.
- تحسين مهارات حل المشكلات والتعامل مع الشكاوى.
- التعاون مع فرق المبيعات والمخازن لتعزيز التنسيق بين الإدارات.
- إدارة الوقت وتحديد الأولويات بشكل فعال.

08 الوحدة التدريبية الثامنة: معايير الصحة والسلامة المهنية

- الوقاية من الإصابات أثناء التعامل مع الأرفف والمنتجات الثقيلة. ■ تطبيق إجراءات الطوارئ عند وقوع حوادث في المتجر.
- كيفية استخدام معدات الحماية الشخصية بشكل صحيح. ■ التأكد من مطابقة بيئة العمل لمعايير السلامة والصحة المهنية.

09 الوحدة التدريبية التاسعة: التقييم والتطوير الشخصي لمصفف الأرفف

- معايير تقييم أداء العاملين في ترتيب المنتجات.
- تطوير مهارات تحليل نقاط القوة والضعف الشخصية.
- استراتيجيات تحسين الأداء والتقدم الوظيفي في قطاع التجزئة.

أبرز الأساليب المستخدمة:

