

# دورة تلبية الطلبات لدى البائع في الأسواق الرقمية: معالجة الطلبات وأداء التسليم وصحة الحساب

29 أغسطس – 2 سبتمبر 2027

عن بعد





## دورة تلبية الطلبات لدى البائع في الأسواق الرقمية: معالجة الطلبات وأداء التسليم وصحة الحساب

المرجع: 27171\_491 التاريخ: 29 أغسطس – 2 سبتمبر 2027 المكان: عن بعد الرسوم: GBP 1700

### ملخص البرنامج

تلبية الطلبات لدى البائع في الأسواق الرقمية محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري عمليات التجارة الإلكترونية ومديري قنوات الأسواق الرقمية وقادة التجهيز وخدمة العملاء في التجربة عبر الإنترنت، ويخرج منها كل مشارك بخطة ضبط لتلبية الطلبات في قناة سوق واحدة. فحين يجهز البائع كل طلب ويشحنه ويرد عن كل استفسار، يحسب كل طرد متأخر أو رد بطيء على حسابه. ويتدرج البرنامج من نموذج التلبية لدى البائع، إلى تشخيص إخفاقات التسليم والمرتجعات والمؤشرات، ثم تصميم الضوابط، وينتهي بتطبيقها على قناة واحدة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في تلبية الطلبات لدى البائع لمديرين من منظمات مختلفة.

### المبررات المؤسسية

تحكم الأسواق الرقمية على البائعين بمجموعة صغيرة من المقاييس، والبائع الذي يلبي طلباته بنفسه يتحمل ثقلها كاملاً. وقد تخفض بضع عمليات شحن متأخرة أو رسائل مشتريين بلا رد أو مرتجعات سيئة المعالجة مكانة الحساب قبل أن تنتبه العمليات. أما المديرون الذين يربطون مهام المستودع بتلك المقاييس فيكتشفون الأسباب أبكر ويحمون المبيعات في القناة.

- معدل الشحن المتأخر: ينخفض حين تضبط مواعيد القطع وزمن المعالجة وتسليم الناقل.
- معدل عيوب الطلبات: يتحسن حين تقلل فحوص التغليف ودقة العرض وسرعة المرتجعات الشكاوى.
- مكانة الحساب: تقوى حين تراقب المقاييس يومياً ويتبع كل إنذار إجراء تصحيحي.

### المبادئ والأساس المعرفي

- مؤشرات أداء البائع: يؤطر معدل عيوب الطلبات ومعدل الشحن المتأخر ومعدل الإلغاء بطاقة أداء القناة في الجلسة 1 وتشخيص المؤشرات في الجلسة 2.
- تحليل باريتو Pareto: يرتب أسباب العيوب والتأخير في الجلسة 2 ويركز الإجراءات التصحيحية في الجلسة 4.
- معيار معالجة الشكاوى ISO 10002: تشكل إرشاداته في معالجة الشكاوى في المنظمات روتينات المرتجعات والتواصل مع المشتري في الجلستين 3 و4.



## المشاركون المستهدفون

- مديرو عمليات التجارة الإلكترونية الذين يسألون عن معالجة الطلبات وأداء التسليم.
- مديرو قنوات الأسواق الرقمية الذين يراقبون مؤشرات البائع ومكانة الحساب.
- قادة التجهيز الذين يديرون فرق الانتقاء والتغليف والإرسال.
- قادة خدمة العملاء الذين يعالجون رسائل المشتريين والمرتجعات والمبالغ المستردة.

يأتي المشاركون عادة من التجزئة عبر الإنترنت وعلامات السلع الاستهلاكية وتوزيع الإلكترونيات وبائعي الأزياء والسلع المنزلية.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على وصف كيف تختلف تلبية الطلبات لدى البائع عن نماذج التلبية عبر السوق وما يضعه كل منها على عاتق البائع.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص أسباب الشحن المتأخر والإلغاء وعيوب الطلبات من بيانات الطلبات.
3. سيكون المشاركون قادرين على تحليل أداء الناقلين ودقة وعود التسليم.
4. سيكون المشاركون قادرين على تقييم المرتجعات والمبالغ المستردة ورسائل المشتريين مقابل إرشادات معالجة الشكاوى.
5. سيكون المشاركون قادرين على بناء روتينات الإرسال والتغليف والمراقبة لقناة واحدة.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة ضبط تلبية الطلبات أمام قيادة المبيعات والعمليات.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: مبادئ تلبية الطلبات لدى البائع وبطاقة الأداء

ما الذي يتحمله البائع في نموذج التلبية لديه، وكيف يقاس؟

- جدول مقارنة نماذج التلبية
- خريطة عملية الطلب حتى التسليم
- بطاقة أداء مؤشرات البائع
- تقويم زمن المعالجة ومواعيد القطع
- مصفوفة مسؤوليات القناة

### اليوم 2: تشخيص إخفاقات الطلبات والمؤشرات

لماذا تشحن الطلبات متأخرة أو تلغى أو تنتج عيوباً؟



- مخطط باريتو لأسباب الشحن المتأخر
- سجل أسباب الإلغاء
- مراجعة حالات عيوب الطلبات
- فحص دقة المخزون والعروض
- ورقة مراجعة إشعارات الإنذار

### اليوم 3: تشخيص التسليم والمرتجعات والتواصل مع المشتري

أين تفقد معالجة الناقل والمرتجع والرسالة ثقة المشتري؟

- بطاقة أداء الناقلين
- مخطط دقة وعد التسليم
- خريطة أسباب المرتجعات ومسار الاسترداد
- دراسة زمن الرد على رسائل المشتري
- قائمة فحص معالجة الشكاوى وفق ISO 10002

### اليوم 4: تصميم ضوابط التلبية والإجراء التصحيحي

أي ضوابط تبقي الإرسال والتسليم ومكانة الحساب على المستهدف؟

- ورقة معيار التغليف والإرسال
- فحص تسليم الشحنة إلى الناقل
- إجراء المرتجعات والمبالغ المستردة
- لوحة المتابعة اليومية للمؤشرات
- قالب خطة الإجراء التصحيحي

### اليوم 5: تطبيق الضوابط على قناة سوق واحدة

هل تصمد خطة الضبط حين تختبر على قناة واحدة؟

- تطبيق مخطط باريتو من الجلسة 2 على طلبات حية
- اختبار بطاقة أداء الناقلين من الجلسة 3
- التدرب على خطة الإجراء التصحيحي من الجلسة 4
- مراجعة الخطة بعد ملاحظات الأقران
- إنجاز خطة ضبط تلبية الطلبات لدى البائع



## المنهجية

يقوم البرنامج على ورشة بيانات تستند إلى مقتطفات طلبات مجهولة المصدر وسجلات ناقلين وسجلات مرتجعات وحالات مكتوبة قصيرة من عمليات التجزئة عبر الإنترنت. يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة على قناة واحدة، ويدافعون عن خياراتهم أمام أقران يمثلون المبيعات والمستودع وخدمة العملاء، ويتلقون ملاحظات الميسرين.

- نشاط مقترح: ترتيب أسباب الإرسال المتأخر من مقتطف طلبات.
- نشاط مقترح: إعادة كتابة إجراء مرتجعات يؤخر المبالغ المستردة.
- نشاط مقترح: صياغة خطة إجراء تصحيحي بعد إشعار إنذار.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة ضبط لتلبية الطلبات لدى البائع في قناة سوق واحدة. وتضم بطاقة مؤشرات، وتحليلاً للأسباب، ومراجعة الناقلين، وإجراءات للإرسال والمرتجعات، وقالباً للإجراء التصحيحي. وتستخدم الخطة في العمل لإحاطة قيادة المبيعات والعمليات ووضع المستهدفات مع شركاء المستودع والنقل وتوجيه المراجعة اليومية لمكانة الحساب.

## الأسئلة الشائعة

### هل تناسب تلبية الطلبات لدى البائع المديرين الذين لم يديروا فريق تجهيز من قبل؟

نعم، فتلبية الطلبات لدى البائع تدرس من مسار الطلب صعوداً، وتفترض مسؤولية عن قناة أو خدمة، لا خبرة في المستودع.

### على أي أساليب تقوم تلبية الطلبات لدى البائع في هذا البرنامج؟

تقوم تلبية الطلبات لدى البائع هنا على مؤشرات أداء البائع وتحليل باريتو وإرشادات ISO 10002 لمعالجة الشكاوى.

### كيف تستخدم خطة ضبط تلبية الطلبات لدى البائع في العمل؟

تستخدم الخطة لإحاطة القيادة، ووضع المستهدفات مع شركاء المستودع والنقل، وتوجيه المراجعة اليومية لمكانة الحساب.

### بماذا تختلف تلبية الطلبات لدى البائع عن برنامج في إدارة المستودعات؟

تركز تلبية الطلبات لدى البائع على الطلبات ووعود التسليم ومؤشرات البائع في القناة، بينما تركز إدارة المستودعات على تخطيط التخزين والمخزون والمعدات.