



دورة إدارة الأسواق الحرة والتجزئة في المطارات: امتيازات المتاجر والإنفاق لكل مسافر



دورة إدارة الأسواق الحرة والتجزئة في المطارات: امتيازات المتاجر والإنفاق لكل مسافر

مقدمة:

دورة إدارة الأسواق الحرة والتجزئة في المطارات دورة مدتها 5 أيام لفرق الشؤون التجارية في المطارات وإدارة الامتيازات ومشغلي متاجر السفر، وتنتهي بخطة امتيازات وفئات منتجات لمبنى ركاب جديد دراسي. تخسر المطارات جزءا من دخلها التجاري حين تطرح الامتيازات بحد أدنى ضعيف للعائد، وتقع المتاجر بعيدا عن مسار المسافرين الرئيسي، ويتجاهل مزيج الفئات ملف المسافرين، ويبقى المخزون في المستودع الجمركي دون مطابقة. يدير المرشحون فعلا امتيازات أو فئات منتجات أو فرق متاجر، ويتعلمون عبر بناء نموذج رقمي من بيانات المسافرين والمبيعات والمساحات. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في إدارة الأسواق الحرة.

أهداف الدورة:

- رسم قناة التجزئة في السفر ورحلة المسافر، وتحديد خط أساس لنسبة الشراء بين المسافرين ومتوسط قيمة المعاملة والإنفاق لكل مسافر
- المقارنة بين نماذج الامتياز وإعداد وثائق المنافسة ومعايير التقييم ومصفوفة تقييم العروض لحزم التجزئة
- تحديد الحد الأدنى السنوي للعائد وشرائح حصة الإيرادات بما يوازن دخل الجهة المانحة للامتياز مع جدوى المشغل
- توزيع مساحات مبنى الركاب ومزيج الفئات والعلامات التجارية وفق تدفق المسافرين وملفهم والمبيعات لكل متر مربع
- تطبيق ضوابط المخزون في المستودع الجمركي والتحقق من حصص الإعفاء عند نقطة البيع وتدقيق مبيعات الامتياز، وتخطيط التسعير والطلب المسبق والعروض الترويجية والمناوبات لرفع نسبة التحويل
- بناء خطة امتيازات وفئات منتجات لمبنى ركاب جديد مع نموذج مالي واختبارات حساسية

الفئة المستهدفة:

- الكوادر المسؤولة عن الإيرادات غير الملاحية من التجزئة وأداء الامتيازات في المطار
- الكوادر المسؤولة عن منافسات امتيازات التجزئة واتفاقياتها والتقارير المرفوعة إلى الجهة المانحة
- الكوادر المسؤولة عن تشغيل متاجر الأسواق الحرة والتجزئة في مناطق المغادرة والوصول والعبور
- الكوادر المسؤولة عن قرارات التشكيلة ومزيج العلامات التجارية والتسعير في قناة السفر
- الكوادر المسؤولة عن المخزون في المستودع الجمركي ومطابقته وتدقيق مبيعات الامتيازات

محاوَر الدورة:

اليوم 1: قناة التجزئة في السفر ورحلة المسافر وخط الأساس التجاري

- خريطة القنوات بين البيع المعفى من الرسوم والبيع الخاضع لها والبيع مع استرداد الضريبة
- رسم نقاط التماس في رحلة المسافر عند المغادرة والوصول والعبور
- تقسيم ملف المسافرين حسب مزيج الجنسيات والوجهة ودرجة السفر
- تحليل مدة بقاء المسافرين في المنطقة المقيدة من نقطة التفتيش إلى البوابة
- بطاقة خط الأساس لنسبة الشراء وقيمة المعاملة والإنفاق لكل مسافر

اليوم 2: نماذج الامتياز والمنافسات والشروط التجارية

- خيارات نماذج الامتياز من الامتياز الرئيسي الموحد إلى حزم الفئات
- وثائق منافسة الامتياز ومعايير التقييم ومصفوفة تقييم العروض
- تحديد الحد الأدنى السنوي للعائد MAG لكل مسافر وقواعد تعديله التصاعدي
- شرائح حصة الإيرادات حسب الفئة ونطاق المبيعات
- بنود اتفاقية الامتياز للاستثمار الرأسمالي والمدة وتسليم الموقع عند الانتهاء

اليوم 3: تخطيط مساحات مبنى الركاب ومزيج الفئات والتسعير

- تصميم متجر العبور المباشر وفق ذروة تدفق المسافرين
- توزيع المساحات على الفئات باستخدام المبيعات لكل متر مربع
- أدوار الفئات الرئيسية للعطور ومستحضرات التجميل والحلويات والتبغ
- تخطيط مزيج العلامات في متاجر السلع الفاخرة والمنتجات المحلية
- مقارنة الأسعار بأسعار متاجر المدينة وإبراز قيمة التوفير للمسافر

اليوم 4: المخزون في المستودع الجمركي وضوابط التدقيق والعروض الترويجية وتحويل المبيعات

- ضوابط الاستلام والنقل ومطابقة المخزون في المستودع الجمركي
- تسجيل بطاقة صعود الطائرة والتحقق من حصص الإعفاء عند نقطة البيع
- تدقيق مبيعات الامتياز ورفع تقارير الإيرادات إلى الجهة المانحة
- الطلب المسبق الرقمي والحجز مع الاستلام والعروض الترويجية عند البوابات
- جدولة المناوبات وفق موجات المغادرة وتوجيه فرق البيع لرفع التحويل

اليوم 5: بناء نموذج خطة الامتيازات والفئات لمبنى ركاب جديد

- موجز مبنى الركاب الجديد الدراسي مع توقعات المسافرين ومخطط الطوابق
- تصميم حزم الامتياز ونموذج الحد الأدنى السنوي للعائد مع حصة الإيرادات
- توزيع المساحات ومزيج العلامات على الفئات في المبنى الدراسي
- اختبار حساسية توقعات الإنفاق لكل مسافر ونسبة الشراء
- استكمال خطة الامتيازات والفئات ومراجعتها أمام لجنة الجهة المانحة

المهارات التي ستكتسبها:

- رسم رحلة المسافر
- تقييم منافسات الامتياز
- نمذجة الحد الأدنى السنوي للعائد
- هيكل حصة الإيرادات
- توزيع مساحات مبنى الركاب
- تخطيط فئات التجزئة في السفر
- ضبط المخزون الجمركي
- تحليل تحويل المبيعات

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تقديم خطة امتيازات وفئات منتجات لمبنى ركاب جديد دراسي إلى مسؤول الشؤون التجارية في المطار ولجنة تقييم الامتيازات
- اختيار حزمة الامتياز ومستوى الحد الأدنى للعائد وشريحة حصة الإيرادات المناسبة للطرح أو العرض، وتحديد الفئات التي تستحق مساحة على مسار المسافرين الرئيسي
- تفادي ضياع الدخل بسبب حد أدنى يفوق واقع حركة المسافرين ومخزون جمركي غير مطابق ومتاجر بعيدة عن تدفق المسافرين
- نقل مصفوفات تقييم العروض ولوحات الإنفاق لكل مسافر وقوائم مطابقة المخزون إلى الفرق التجارية وفرق التشغيل

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشاركون خطة الامتيازات والفئات إلى مسؤول الشؤون التجارية في المطار ولجنة المنافسة وإدارة المشغل. وتعتمد عليها هذه الجهات في تحديد حزم الامتياز وشروط الحد الأدنى للعائد في المنافسة التالية، والاتفاق مع المشغل على توزيع المساحات والفئات، وثبتت إجراءات تدقيق المخزون الجمركي وتقارير المبيعات. وبعد أول ربع تشغيلي في المبنى يقارن الفريق نسبة الشراء والإنفاق لكل مسافر والمبيعات لكل متر مربع وتغطية الحد الأدنى بما ورد في الخطة، ثم يعدل مزيج الفئات أو المناوبات أو العروض الترويجية حيث يختلف سلوك المسافرين عن التوقعات.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاج المشاركون إلى معرفته قبل دورة إدارة الأسواق الحرة والتجزئة في المطارات؟

يكفي أن يعمل المشاركون في الشؤون التجارية للمطار أو إدارة الامتيازات أو تشغيل متاجر السفر وأن يقرأ تقارير المبيعات والمسافرين الأساسية. ويساعد إحضار بيانات مسافرين بعد إخفاء هويتها أو تقرير مبيعات متجر أو ملخص اتفاقية امتياز على تطبيق بناء النموذج على مبناه.

بم تختلف دورة إدارة الأسواق الحرة والتجزئة في المطارات عن دورة إدارة متاجر التجزئة العامة؟

تركز هذه الدورة على ما تنفرد به قناة المطار: منافسات الامتياز والحد الأدنى للعائد وحصة الإيرادات وتدفق المسافرين والمخزون الجمركي والإنفاق لكل مسافر. أما إجراءات متاجر المدينة وتأجير المراكز التجارية فتظهر بإيجاز حين تساعد على فهم متاجر مبنى الركاب.

كيف تجمع امتيازات الأسواق الحرة والتجزئة في المطارات بين الحد الأدنى السنوي للعائد وحصة الإيرادات؟

يدفع المشغل عادة القيمة الأعلى بين حد أدنى سنوي ثابت ونسبة من المبيعات. يحمي الحد الأدنى دخل الجهة المانحة عند تراجع الحركة، وتتيح لها حصة الإيرادات المشاركة في النمو، لذا يحدد كلاهما من توقعات واقعية للمسافرين والإنفاق.

ماذا يعود به المشاركون من دورة إدارة الأسواق الحرة والتجزئة في المطارات؟

يعود المشاركون بخطة امتيازات وفئات منتجات لمبنى ركاب جديد دراسي، تضم حزم الامتياز ونموذج الحد الأدنى للعائد وحصة الإيرادات وتوزيع المساحات ومزيج العلامات وإجراءات الرقابة وتوقعات الإنفاق لكل مسافر، ويمكنه تكييفها مع مطارهم.