



## دورة إدارة عمليات تأجير السيارات: تشغيل الأسطول وتسعير الإيجار واسترداد الأضرار وربحية الفروع



## دورة إدارة عمليات تأجير السيارات: تشغيل الأسطول وتسعير الإيجار واسترداد الأضرار وربحية الفروع

### مقدمة:

دورة إدارة عمليات تأجير السيارات، بمحاورها في تشغيل الأسطول وتسعير الإيجار واسترداد الأضرار وربحية الفروع، دورة تمتد 5 أيام لفرق إدارة محطات التأجير والأسطول والإيرادات والكاونتر، وتنتهي بإعداد خطة تشغيل المحطة وعائد الأسطول لشركة تأجير في دراسة حالة. فشركات التأجير تفقد هامشها حين تبقى السيارات متوقفة أو في الورشة، وحين تتجاهل الأسعار نوافذ الحجز، ويتنازل موظفو الكاونتر عن الرسوم، وتبقى الأضرار والمخالفات المرورية دون استرداد، ويدير المشاركون عمليات التأجير اليومي أو الشهري في عملهم، ويتعلمون عبر بناء نماذج على بيانات الحجوزات والأسعار والأضرار. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في إدارة عمليات تأجير السيارات.

### أهداف الدورة:

- قياس نسبة الاستغلال بالأيام وبالمسافة المقطوعة وأيام عدم التشغيل والإيراد لكل سيارة متاحة على مستوى كل محطة وكل فئة مركبات
- تحديد حجم أسطول التأجير ومزيج حاسب المحطة والموسم وفئة المركبة انطلاقاً من طلب الحجوزات ومدة تجهيز السيارة وأيام الورشة
- وضع سلاسل الأسعار وضوابط مدة الإيجار وقواعد القنوات لعملاء الأفراد والشركات والوسطاء والتأجير الشهري
- تطبيق إجراءات الكاونتر وتسليم السيارة واستلامها بما يرفع نسبة بيع المنتجات الإضافية ويوثق حالة المركبة دليلاً عند النزاع
- استرداد رسوم الأضرار والمخالفات المرورية ورسوم الطرق والوقود والتأخير من المستأجرين وتخطيط توقيت إخراج مركبات إعادة الشراء والمركبات المملوكة من الأسطول
- إعداد خطة تشغيل المحطة وعائد الأسطول مع قائمة أرباح وخسائر الفرع ومستهدفات مساهمة كل محطة لشركة تأجير في دراسة حالة

## الفئة المستهدفة:

- فرق الإدارة المسؤولة عن محطات التأجير في المطارات وفروع المدن ومكاتب سيارات البديل
- فرق تخطيط الأسطول المسؤولة عن مزيج فئات المركبات والنقل بين المحطات وجدول إدخال السيارات وإخراجها من الأسطول
- فرق الإيرادات والتسعير المسؤولة عن أسعار الإيجار وقنوات الوسطاء والشركات وضوابط مدة الإيجار
- فرق إدارة الكاونتر وخدمة العملاء المسؤولة عن عقود الإيجار وبيع المنتجات الإضافية وتسليم المركبات
- فرق إدارة الأضرار والمطالبات والمخالفات المسؤولة عن استرداد تكاليف الإصلاح والمخالفات المرورية ورسوم الطرق من المستأجرين
- الفرق التجارية والمالية المسؤولة عن أرباح وخسائر الفروع وحسابات التأجير الشهري وتقارير أداء المحطات

## محاور الدورة:

### اليوم 1: نموذج أعمال التأجير وشبكة المحطات وخط الأساس للأسطول

- مقارنة اقتصاديات منتجات التأجير اليومي والأسبوعي والشهري
- أنماط الطلب في محطات المطارات والمدن وسيارات البديل
- رموز ACRIS لتتصنيف فئات المركبات وربطها بمزيج الأسطول
- تعريفات الاستغلال بالأيام وبالمسافة والإيراد لكل سيارة
- لمحة عن شبكة محطات شركة الحالة وأسطولها

### اليوم 2: تحديد حجم الأسطول وهياكل الأسعار وإدارة إيرادات التأجير

- توقع طلب الحجوزات حسب المحطة وفئة المركبة ومدة الإيجار
- نموذج تحديد حجم الأسطول بمدة التجهيز وأيام الورشة
- ضوابط مدة الإيجار وإتاحة الخصومات حسب نافذة الحجز
- تصميم سلم الأسعار لقنوات الأفراد والشركات والوسطاء
- رسوم الاتجاه الواحد وسقوف المسافة ورسوم السائقين الشباب

### اليوم 3: عمليات الكاونتر وبيع المنتجات الإضافية وضبط تسليم المركبات

- مسار عقد الإيجار من الحجز حتى تسليم السيارة
- نصوص بيع التنازل عن أضرار الاصطدام وتخفيض مبلغ التحمل
- متابعة نسب بيع تأمين الحوادث الشخصية وتغطية الأمتعة
- الفحص المصور عند التسليم والاستلام وتقرير حالة المركبة
- إجراء مطابقة رسوم الوقود والمسافة والتأخير في الإرجاع

### اليوم 4: استرداد الأضرار والمخالفات المرورية وتدوير الأسطول وإخراج المركبات

- ملف مطالبة الضرر وتقدير الإصلاح وسلم الاسترداد من المستأجر
- مطابقة المخالفات المرورية ورسوم الطرق مع عقود الإيجار
- تحليل أيام عدم التشغيل للورشة والنقل والسيارات المتوقفة
- مقارنة تكلفة الاحتفاظ بين مركبات إعادة الشراء والمركبات المملوكة
- توقيت الإخراج من الأسطول حسب المسافة والعمر ونافذة الإرجاع

### اليوم 5: بناء النماذج لإعداد خطة تشغيل المحطة وعائد الأسطول

- حزمة بيانات شركة الحالة للحجوزات والأسعار والأضرار
- خطة أسطول المحطة حسب فئة المركبة والموسم
- نموذج سيناريوهات عائد الأسعار والمنتجات الإضافية في مواسم الذروة
- بناء قائمة أرباح وخسائر الفرع من الإيراد إلى مساهمة المحطة
- استكمال خطة تشغيل المحطة وعائد الأسطول وعرضها والدفاع عنها

### المهارات التي ستكتسبها:

- تحليل استغلال أسطول التأجير
- تحديد حجم أسطول التأجير
- إدارة أسعار الإيجار
- بيع المنتجات الإضافية
- فحص حالة المركبات
- استرداد الأضرار والمخالفات
- تخطيط الإخراج من الأسطول
- إدارة أرباح وخسائر الفروع

## لماذا تحضر هذه الدورة:

- إعداد خطة تشغيل المحطة وعائد الأسطول لشركة تأجير في دراسة حالة ورفعها إلى مدير العمليات أو اللجنة التجارية لاعتمادها
- تحديد عدد السيارات من كل فئة في كل محطة والسعر المفتوح لكل نافذة حجز وموعد إخراج كل مركبة من الأسطول
- تفادي السيارات المتوقفة والأضرار والمخالفات غير المستردة والرسوم المتنازل عنها في الكاونتر والإخراج المتأخر الذي يخفض قيمة إعادة البيع
- نقل لوحة متابعة الاستغلال وتقرير حالة المركبة وسلم الاسترداد إلى فرق الكاونتر والأسطول والمطالبات في الوحدة

## الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشاركون خطة تشغيل المحطة وعائد الأسطول على مدير العمليات أو اللجنة التجارية أو الإدارة الإقليمية في شركة التأجير. وتعتمد الإدارة عليها في إقرار مزيج أسطول كل محطة وسلالم الأسعار وقواعد القنوات وإجراءات الكاونتر ومستهدفات استرداد الأضرار والمخالفات وجدول الإخراج من الأسطول، بينما يوجه مديرو المحطات أرباح وخسائر فروعهم وفق مستهدفات المساهمة. وبعد أول موسم ذروة يدار على أساس الخطة، تقارن الوحدة الاستغلال الفعلي والعائد ونسب الاسترداد ومساهمة المحطات بما ورد في الخطة، ثم تعيد ضبط إعدادات الأسطول والأسعار.

## الأسئلة الشائعة:

### ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة إدارة عمليات تأجير السيارات؟

يحتاج المشارك إلى خبرة في إدارة محطة تأجير أو أسطول أو فريق كاونتر أو مكتب تسعير، وقدرة على قراءة تقارير الحجوزات والإيرادات، ويساعده إحضار أرقام استغلال أو أسعار أو أضرار مجهولة المصدر على تطبيق بناء النماذج على عمله.

### بم تختلف دورة إدارة عمليات تأجير السيارات عن دورات إدارة الأساطيل أو التأجير التمويلي؟

تتناول هذه الدورة شركة التأجير التي تؤجر السيارات باليوم أو الشهر: حجم أسطول المحطات والأسعار ومبيعات الكاونتر واسترداد الأضرار والمخالفات والإخراج من الأسطول وربحية الفروع. أما دورات إدارة الأساطيل فتعنى بجهة تشغل مركباتها الخاصة، ودورات التأجير التمويلي فتعنى بتسعير المؤجر والائتمان طويل الأجل.

### لماذا يحظى الاستغلال بالأيام بأهمية كبيرة في إدارة عمليات تأجير السيارات؟

لأن السيارة لا تدر إيرادات إلا في أيام تأجيرها، بينما تستمر تكاليف الاستهلاك والتمويل والمواقف كل يوم. ورفع الاستغلال بتقليل أيام الورشة والنقل والتوقف يزيد الإيراد لكل سيارة دون توسيع الأسطول.

## ماذا يعود به المشارك من دورة إدارة عمليات تأجير السيارات؟

يعود المشارك بخطة تشغيل المحطة وعائد الأسطول لشركة تأجير في دراسة حالة، تضم نموذج تحديد حجم الأسطول وسلم الأسعار وتقرير حالة المركبة وسلم استرداد الأضرار والمخالفات وجدول الإخراج من الأسطول وقائمة أرباح وخسائر الفرع، قابلة للتكيف مع محطاته.