CONCEPT

إدارة خدمات ما بعد البيع: الضمان والخدمة الميدانية وتنمية إيرادات الخدمة

13 – 17 سبتمبر 2027

باريس - فندق أعمال على الضفة اليمنى



إدارة خدمات ما بعد البيع: الضمان والخدمة الميدانية وتنمية إيرادات الخدمة

المرجع: 18638_672 **التاريخ:** 13 – 17 سبتمبر 2027 **المكان:** باريس - فندق أعمال على الضفة اليمنى **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

تحدد إدارة خدمات ما بعد البيع قدرة الوكيل أو الموزع أو الشركة المصنعة على تحقيق هامش مستقر من المركبات والمعدات والأجهزة التي باعتها بالفعل. ولا تزال مؤسسات خدمة كثيرة تتعامل مع الضمان كمركز تكلفة، وترسل الفنيين دون القطع المناسبة، وتترك منصات الورشة معطلة، وتسمح بانتهاء عقود الخدمة عند نهاية التغطية. تقدم هذه الدورة من كور كونسبت لقادة الخدمة والورش أساليب عملية لضبط الضمان وتخطيط الخدمة الميدانية ورفع إنتاجية الورشة وتنمية إيرادات الخدمة. ويعد المشاركون خطة تحسين لخدمات ما بعد البيع لموزع نموذجي.

أهداف الدورة:

- تقييم مساهمة عمليات ما بعد البيع في الربحية ووضع استراتيجية خدمة للقاعدة المركبة من المركبات والمعدات والأجهزة المباعة
- تصميم عروض خدمة متدرجة وعقود خدمة وصيانة واضحة التغطية وأزمنة الاستجابة ومنطق التسعير
- تطبيق سياسة الضمان ومسار معالجة مطالبات الضمان بما يكشف المطالبات غير الصحيحة ويسترد التكاليف من الموردين
- تخطيط طاقة الخدمة الميدانية وجدولة الفنيين وتوزيعهم لرفع معدل الإصلاح من الزيارة الأولى وتقليل الزيارات المتكررة
- تحسين إنتاجية الورشة والتنسيق بين الخدمة وقطع الغيار باستخدام بطاقات العمل وتحميل المنصات ومقاييس توافر القطع
- بناء لوحة مؤشرات أداء الخدمة وخطة تحسين لخدمات ما بعد البيع تنمي الاحتفاظ بالعملاء وإيرادات الخدمة لموزع نموذجي

الفئة المستهدفة:

- المديرون الذين يديرون أقسام خدمات ما بعد البيع لدى الوكلاء والموزعين والشركات المصنعة
- المديرون الذين يقودون الورش ويتحملون مسؤولية استغلال المنصات وإنتاجية الفنيين ومدة إنجاز المركبات والمعدات
- المديرون الذين يقودون مهندسي الخدمة الميدانية وعمليات التوزيع والإصلاح في موقع العميل
- المديرون الذين يديرون سياسة الضمان وتقديم المطالبات والاسترداد من الموردين
- المديرون المسؤولون عن بيع عقود الخدمة وتجديدها وإيرادات القاعدة المركبة

محاور الدورة:

اليوم 1: اقتصاديات ما بعد البيع ومشهد الخدمة

- سلسلة قيمة ما بعد البيع: الضمان والصيانة والإصلاح والقطع والتحديثات
- تحليل مساهمة الخدمة في الربح مقارنة بهامش بيع الوحدات الجديدة
- مصفوفة أدوار الخدمة بين الوكيل والموزع والشركة المصنعة
- رسم خريطة القاعدة المركبة حسب عمر المنتج والاستخدام وحالة التغطية
- بطاقة تشخيص الوضع الحالي لخدمات ما بعد البيع

اليوم 2: تصميم عروض الخدمة وعقود الخدمة وسياسة الضمان

- محفظة عروض الخدمة المتدرجة: الباقة الأساسية والوقائية وباقة ضمان التشغيل
- هيكل عقد الخدمة: نطاق التغطية وزمن الاستجابة والاستثناءات
- منطق تسعير الضمان الممتد وخطط الخدمة
- شروط سياسة الضمان: التغطية الصريحة والمدة وقابلية النقل
- نموذج قدرات إدارة الخدمة لعمليات ما بعد البيع

اليوم 3: مطالبات الضمان والخدمة الميدانية وعمليات الورشة

- مسار معالجة مطالبات الضمان من بلاغ العطل حتى التسوية
- لوحة جدولة الخدمة الميدانية والتوزيع وتخطيط المسارات
- قائمة جاهزية الإصلاح من الزيارة الأولى: التشخيص والمهارات والأدوات والقطع
- تدفق بطاقة العمل في الورشة وخطة تحميل المنصات
- التنسيق بين الخدمة وقطع الغيار: معدل التلبية والطلبات المتأخرة ومخزون سيارة الفني

اليوم 4: ضبط تكلفة الضمان ومؤشرات أداء الخدمة وتنمية الإيرادات

- ضبط تكلفة الضمان: تدقيق المطالبات ومؤشرات الاحتيال والاسترداد من الموردين
- تغذية بيانات أعطال الضمان إلى الهندسة وجودة المنتج
- لوحة مؤشرات أداء الخدمة: زمن الاستجابة ومتوسط زمن الإصلاح واستغلال الفنيين
- استبيان رضا العملاء بعد الخدمة ومؤشر ولاء الخدمة
- روافع نمو إيرادات الخدمة: تجديد العقود والبيع الإضافي وحملات التحديث

اليوم 5: دراسة حالة: خطة تحسين خدمات ما بعد البيع لموزع نموذجي

- مراجعة بيانات الخدمة لدى الموزع النموذجي: المطالبات وأوامر العمل وقاعدة العقود
- تدقيق عينة من مطالبات الضمان وتقدير التكاليف القابلة للاسترداد
- تمرين إعادة موازنة طاقة الخدمة الميدانية والورشة
- صياغة خطة تحسين خدمات ما بعد البيع بالمستهدفات والمسؤولين
- عرض الخطة ومناقشتها أمام لجنة من قيادات الخدمة

المهارات التي ستكتسبها:

- تحليل ربحية ما بعد البيع
- تصميم عقود الخدمة
- البت في مطالبات الضمان
- الاسترداد من الموردين
- تخطيط توزيع الفنيين
- تخطيط طاقة الورشة
- قياس أداء الخدمة
- تخطيط إيرادات القاعدة المركبة

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخطة تحسين لخدمات ما بعد البيع مبنية على بيانات المطالبات وأوامر العمل والعقود لدى موزع نموذجي
- الحد من تسرب تكاليف الضمان بكشف المطالبات غير الصحيحة أو ضعيفة التوثيق قبل صرفها
- إرسال الفنيين ومعهم التشخيص والأدوات والقطع اللازمة لإنهاء العمل من الزيارة الأولى
- مقارنة ممارسات ما بعد البيع مع قيادات الخدمة في قطاعات السيارات والمعدات الثقيلة والإلكترونيات

الخاتمة:

تحول إدارة خدمات ما بعد البيع القاعدة المركبة إلى مصدر دائم للهامش وولاء العملاء. تنتقل الدورة من اقتصاديات ما بعد البيع ورسم خريطة القاعدة المركبة، مرورا بعروض الخدمة وعقودها وسياسة الضمان، إلى معالجة المطالبات وتوزيع الفنيين وتدفق العمل في الورشة والتنسيق مع قطع الغيار، ثم ضبط تكلفة الضمان ومؤشرات أداء الخدمة وتنمية الإيرادات. ويطبق المشاركون في اليوم الأخير هذه الأساليب على موزع نموذجي ويعدون خطة تحسين جاهزة لمراجعة قيادة الخدمة.