CONCEPT

# إدارة متاجر التجزئة وتشغيلها: مؤشرات أداء المتجر وعرض البضائع وضبط الفاقد

12 – 16 يوليو 2027

برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا



# إدارة متاجر التجزئة وتشغيلها: مؤشرات أداء المتجر وعرض البضائع وضبط الفاقد

**المرجع:** 76_9117 **التاريخ:** 12 – 16 يوليو 2027 **المكان:** برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا **الرسوم:** SAR 23500

## مقدمة:

تفقد المتاجر هامشها بصمت: رفوف فارغة بينما المخزن الخلفي ممتلئ، وساعات عمل لا تغطي ذروة تدفق الزوار، وعروض ترويجية تنطلق بأسعار خاطئة على ملصقات الرفوف، وفاقد لا يكتشف إلا في الجرد السنوي. تزود دورة إدارة متاجر التجزئة من كور كونسبت مديري المتاجر والمناطق بأساليب قراءة مؤشرات أداء المتجر، وعرض البضائع وفق المخطط، وإعادة تعبئة صالة البيع، وجدولة الموظفين وتوجيههم، وتنفيذ الأسعار وخدمة الشراء عبر الإنترنت والاستلام من المتجر، وتدقيق عمليات المتجر. ويتفقد المشاركون عمليات المتجر ميدانيا وفق قوائم تحقق، ويعدون خطة أداء عمليات المتجر وتدقيقها لمتجرهم.

## أهداف الدورة:

- تحليل أداء المتجر بشجرة مؤشرات تربط بين عدد الزوار ومعدل التحويل ومتوسط قيمة الفاتورة وعدد القطع في كل فاتورة والمبيعات لكل متر مربع والفاقد
- تنظيم صالة البيع ووحدات العرض وفق مخططات الرفوف ونسب المساحة إلى المبيعات ومعايير العرض المرئي للبضائع
- إعادة تعبئة صالة البيع من المخزن الخلفي وضبط الفاقد المعروف وغير المعروف بالجرد وتقارير الاستثناءات وإجراءات منع الخسائر
- جدولة موظفي المتجر وفق تدفق الزوار وحجم المهام، وتوجيه فرق صالة البيع على سلوكيات الخدمة وخطوات البيع
- تنفيذ العروض الترويجية وتغييرات الأسعار وخدمات القنوات المتعددة داخل المتجر مثل الاستلام من المتجر والشحن من المتجر والمرتجعات دون أخطاء
- إعداد خطة أداء عمليات المتجر وتدقيقها تضم روافع قائمة دخل المتجر ونتائج التدقيق ومستهدفات مؤشرات الأداء لمتجر المشارك

## الفئة المستهدفة:

- المديرون المسؤولون عن مبيعات متجر تجزئة واحد وتكاليفه ومعاييره
- نواب المديرين المسؤولون عن إجراءات صالة البيع اليومية والافتتاح والإغلاق وجداول المناوبات
- مديرو المناطق والفروع المتعددة الذين يراجعون أداء المتاجر وينفذون الزيارات الميدانية
- موظفو عمليات التجزئة الذين يكتبون إجراءات المتجر وقوائم التدقيق وتقويم المهام
- قادة العرض المرئي وتخطيط المساحات الذين يحددون تخطيط الصالة ومعايير العرض
- قادة منع الخسائر ومراقبة المخزون المسؤولون عن الفاقد ودقة الجرد في المتاجر

## محاور الدورة:

### اليوم 1: أسس أداء المتجر وشجرة مؤشرات أداء التجزئة

- أشكال متاجر التجزئة ونموذج تشغيل المتجر: الهايبر ماركت والمتجر المتخصص ومتجر البقالة ومتجر الأقسام
- شجرة مؤشرات المتجر: عدد الزوار ومعدل التحويل ومتوسط قيمة الفاتورة وعدد القطع في الفاتورة
- المبيعات لكل متر مربع والعائد من هامش الربح على المساحة ونمو المبيعات المماثلة
- قياس الفاقد: الخسائر المعروفة وغير المعروفة كنسبة من المبيعات
- قائمة تحقق لجولة تفقد الوضع الحالي للمتجر ومراجعة تقرير المبيعات اليومي

### اليوم 2: عرض البضائع وتخطيط المساحات ومعايير العرض المرئي

- أدوار الفئات ومستويات تشكيلة المنتجات مع تصنيف ABC للمنتجات
- مبادئ مخطط الرفوف: الواجهات وارتفاع الرف والتجاور وفحوص الامتثال لمخطط الرفوف
- أنماط تخطيط صالة البيع: الشبكي والحلقي والحر مع رسم خريطة المناطق الساخنة
- معايير العرض المرئي للبضائع: نقاط التركيز وتجميع الألوان ودليل عرض الواجهات
- تحليل نسبة المساحة إلى المبيعات لتوزيع وحدات العرض والأقسام

### اليوم 3: العمليات اليومية للمتجر: إعادة التعبئة والفريق والخدمة

- روتين إعادة تعبئة صالة البيع: التدفق من المخزن الخلفي إلى الرف ومسح الفجوات وفحص نفاد المخزون
- جدولة الموظفين وفق منحنيات تدفق الزوار وساعات المهام: بناء جدول المناوبات وتغطية الاستراحات
- اجتماعات فريق المتجر القصيرة والتوجيه في صالة البيع ونموذج الملاحظة والتغذية الراجعة
- معايير خدمة العملاء في صالة البيع: الترحيب واكتشاف الاحتياج والبيع الإضافي وإدارة الطوابير
- إجراءات الافتتاح والإغلاق ومكتب النقد مع تقويم مهام المتجر

### اليوم 4: العروض والتسعير وخدمات القنوات المتعددة وضبط الخسائر

- حزمة تنفيذ العرض الترويجي: تجهيز العرض وتخصيص المخزون ومراجعة نسبة البيع بعد العرض
- تنفيذ تغييرات الأسعار والتخفيضات مع تدقيق دقة ملصقات أسعار الرفوف
- خرائط عمليات الشراء عبر الإنترنت والاستلام من المتجر والشحن من المتجر والمرتجعات داخل المتجر
- الأسباب الجذرية للفاقد: السرقة وأخطاء الإجراءات والتلف ونقص توريد الموردين مع ضوابط منع الخسائر
- روافع قائمة دخل المتجر: نسبة تكلفة الأجور والمصروفات القابلة للتحكم والمساهمة لكل متجر

### اليوم 5: تطبيق جولات تفقد المتجر وخطة تدقيق العمليات

- جولة في متجر أزياء: معايير العرض المرئي والتحويل في غرف القياس وتوفر المقاسات
- جولة في متجر مواد غذائية: تعبئة المنتجات الطازجة وسجلات الهدر والامتثال للعروض الترويجية
- تنقيط التدقيق التشغيلي للمتجر وسجل الإجراءات التصحيحية
- صياغة خطة أداء عمليات المتجر وتدقيقها مع مستهدفات مؤشرات الأداء
- لجنة مراجعة مدير المنطقة: مناقشة الخطة وأولويات التنفيذ

## المهارات التي ستكتسبها:

- تحليل مؤشرات أداء المتجر
- الامتثال لمخططات الرفوف
- العرض المرئي للبضائع
- إعادة تعبئة صالة البيع
- خفض الفاقد
- جدولة موظفي التجزئة
- توجيه فرق صالة البيع
- التدقيق التشغيلي للمتجر

## لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخطة أداء عمليات المتجر وتدقيقها مبنية على جولة تفقد منظمة لمتجر المشارك نفسه
- تفسير أسبوع مبيعات ضعيف بتتبعه عبر عدد الزوار ومعدل التحويل وحجم السلة وتوفر المنتجات
- رصد الواجهات الفارغة وأخطاء الأسعار وثغرات الإجراءات التي تقف وراء الفاقد قبل الجرد القادم
- مقارنة إجراءات المتجر مع نظراء من قطاعات الأزياء والمواد الغذائية والإلكترونيات والصيدليات ومستلزمات المنزل

## الخاتمة:

ينجح المتجر حين تدار أرقامه ورفوفه وفريقه ضمن روتين يومي واحد. تنتقل الدورة من شجرة مؤشرات المتجر وقياس الفاقد، إلى أدوار الفئات ومخططات الرفوف ومعايير العرض المرئي، ثم إعادة التعبئة وجدولة الموظفين وتوجيههم وخدمة صالة البيع، وصولا إلى العروض والتسعير والاستلام من المتجر وضبط الخسائر وقائمة دخل المتجر. ويطبق اليوم الأخير جولات تفقد منظمة على متاجر أزياء ومواد غذائية، ليخرج المشاركون بخطة أداء عمليات المتجر وتدقيقها جاهزة لمراجعة مدير المنطقة.