الدورة التدريبية: ذكاء الأعمال لقطاع التجزئة: تحسين تجربة العملاء وزيادة المبيعات



23 - 27 نوفمبر 2026
الدار البيضاء
4500 € (للشخص الواحد)
Ref: #BUI4407_424824

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة التدريبية المتخصصة في ذكاء الأعمال لقطاع التجزئة، والتي تركز على تحسين تجربة العملاء وزيادة المبيعات. في سوق التجزئة شديد التنافسية اليوم، أصبحت القدرة على تحليل البيانات بفعالية واستخلاص رؤى قابلة للتنفيذ أمرًا حاسمًا لـ النجاح والاستدامة. ستغطي هذه الدورة كيفية استخدام البيانات الضخمة والتحليلات المتقدمة لـ فهم سلوك العملاء، وتحسين إدارة المخزون، وتخصيص الحملات التسويقية، وتحسين أداء المتجر. سيتعلم المشاركون كيفية تحويل البيانات من نقاط البيع، والمتاجر الإلكترونية، وبرامج الولاء إلى قرارات استراتيجية تساهم في تعزيز رضا العملاء ونمو الإيرادات. تستند الدورة إلى أحدث الأبحاث والأطر الأكاديمية في مجال تحليلات التجزئة وذكاء الأعمال الاستهلاكي، مستلهمة من أعمال خبراء مثل البروفيسور ديفيد بيل (David Bell)، الذي أسهم بشكل كبير في فهم سلوك التسوق عبر الإنترنت وتأثير العوامل المكانية. تهدف هذه الدورة إلى تزويد العاملين في قطاع التجزئة بالمهارات اللازمة لـ قيادة التحول المبني على البيانات، مما يمكنهم من الابتكار المستمر وتحقيق ميزة تنافسية في السوق.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء المتاجر.
- مدراء التسويق في التجزئة.
- محللو البيانات في قطاع التجزئة.
- مدراء المنتجات في التجزئة.
- خبراء التجارة الإلكترونية.
- مدراء سلسلة التوريد.
- متخصصو تجربة العملاء (CX).
- أصحاب الأعمال الصغيرة والمتوسطة في التجزئة.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- التجزئة التقليدية.
- التجزئة الإلكترونية (التجارة الإلكترونية).
- المتاجر متعددة الأقسام.
- المتاجر المتخصصة.
- الأسواق الكبرى والسوبر ماركت.
- الجهات الحكومية وما في حكمها.
- العلامات التجارية الفاخرة.
- الخدمات اللوجستية والتوزيع لقطاع التجزئة.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- المبيعات.
- التسويق.
- العمليات.
- إدارة المخزون.
- خدمة العملاء.
- التجارة الإلكترونية.
- التحليل والذكاء التجاري.
- الاستراتيجية وتطوير الأعمال.

أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- استخدام ذكاء الأعمال لـ فهم سلوك المستهلك.
- تحليل بيانات المبيعات والمخزون بفعالية.
- تطوير استراتيجيات تسويقية قائمة على البيانات.
- تحسين تجربة العملاء عبر نقاط الاتصال المختلفة.
- زيادة معدلات التحويل ومتوسط قيمة الطلب.
- تحديد فرص النمو وتحسين الربحية.
- بناء لوحات معلومات خاصة بـ قطاع التجزئة.
- توقع الاتجاهات المستقبلية في سوق التجزئة.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة على منهجية تدريبية متكاملة تجمع بين المفاهيم النظرية والتطبيقات العملية، لتمكين المشاركين من تطبيق ذكاء الأعمال بفعالية في قطاع التجزئة. تبدأ الدورة بـ محاضرات تفاعلية تستعرض أهمية البيانات في بيئة التجزئة المتغيرة. يتميز التدريب بـ ورش عمل عملية تركز على تحليل مجموعات بيانات حقيقية لـ شركات تجزئة، مما يسمح للمشاركين بـ تطبيق التقنيات المكتسبة مباشرة. ستشمل الدورة دراسات حالة مفصلة لـ تحديات قطاع التجزئة، وكيف يمكن لـ ذكاء الأعمال أن يقدم حلولاً مبتكرة لـ تحسين المبيعات ورضا العملاء. بالإضافة إلى ذلك، سيتم تشجيع المناقشات الجماعية لـ تبادل الخبرات والتغلب على التحديات المشتركة بين المشاركين، وجلسات التغذية الراجعة لـ تقييم التقدم وضمان فهم شامل للمادة. تهدف هذه المنهجية إلى تزويد المتدربين بـ المهارات العملية والرؤى الاستراتيجية اللازمة لـ قيادة التحول الرقمي في مؤسسات التجزئة، وتحقيق التميز التشغيلي والنمو المستدام.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات ذكاء الأعمال في قطاع التجزئة

- مقدمة إلى ذكاء الأعمال وتطبيقاته في التجزئة.
- أنواع البيانات في قطاع التجزئة (POS, CRM, Web Analytics).
- دورة حياة البيانات وأهمية جودتها.
- تحديات البيانات في بيئة التجزئة.
- التحول من البيانات إلى الرؤى.
- مفاهيم أساسية في تحليل سلوك المستهلك.
- بناء ثقافة البيانات في مؤسسات التجزئة.

الوحدة الثانية: تحليل بيانات العملاء وتجربتهم

- تقسيم العملاء وتحليل قيمتهم الدائمة (LTV).
- تحليل سلة المشتريات والتوصيات.
- تخصيص تجربة العملاء بناءً على البيانات.
- قياس رضا العملاء وولائهم.
- تحليل نقاط الاتصال وتحسين رحلة العميل.
- تحديد العملاء المعرضين للمغادرة.
- استخدام البيانات لـ تحسين خدمة العملاء.

الوحدة الثالثة: تحليل المبيعات والمخزون وتحسين العمليات

- تحليل أداء المبيعات عبر القنوات.
- توقع المبيعات والطلب.
- تحسين إدارة المخزون وسلاسل التوريد.
- تحديد المنتجات الأكثر مبيعاً والمنتجات بطيئة الحركة.
- تحليل هوامش الربح والتكاليف.
- تحسين تخطيط المتجر وتوزيع المنتجات.
- قياس كفاءة العمليات التشغيلية.

الوحدة الرابعة: ذكاء الأعمال للتسويق والترويج

- تحليل فعالية الحملات التسويقية.
- تخصيص العروض الترويجية والخصومات.
- تحليل أداء القنوات التسويقية المختلفة.
- استخدام البيانات لـ تحسين الإعلانات المستهدفة.
- تحليل القنوات الرقمية والتجارة الإلكترونية.
- تحليل المنافسين وتحديد الفرص.
- بناء استراتيجيات تسويقية قائمة على البيانات.

الوحدة الخامسة: تطبيقات متقدمة ومستقبل ذكاء الأعمال في التجزئة

- الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في التجزئة.
- تحليل البيانات من إنترنت الأشياء (IoT).
- تخصيص الأسعار ديناميكيًا.
- التحليلات التنبؤية لـ سلوك المستهلك.
- أخلاقيات البيانات وخصوصية العملاء.
- بناء فرق تحليل البيانات في التجزئة.
- التوجهات المستقبلية لـ قطاع التجزئة المدفوع بالبيانات.

الأسئلة المتكررة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

في ظل التطور المتسارع لتقنيات الذكاء الاصطناعي، كيف يمكن لشركات التجزئة دمج هذه التقنيات لتقديم تجربة عملاء استثنائية وشخصية للغاية دون المساس بخصوصية المستهلك؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتركيزها المتخصص على قطاع التجزئة، مما يوفر رؤى عملية وتطبيقات مباشرة لا تجدها في الدورات العامة لـ ذكاء الأعمال. نحن نقدم منهجية فريدة تجمع بين تحليل البيانات واستراتيجيات الأعمال الموجهة خصيصًا لـ تحديات وفرص التجزئة. ما يميزنا هو التركيز على تحسين تجربة العملاء وزيادة المبيعات كـ أهداف رئيسية من خلال الاستخدام الفعال للبيانات. سيتمكن المشاركون من تحويل التحديات مثل إدارة المخزون وفهم سلوك المستهلك إلى ميزة تنافسية حقيقية. المحتوى الأكاديمي للدورة مصمم لـ تزويد المتدربين بـ الأسس النظرية المتينة والأدوات العملية اللازمة لـ تحليل البيانات بفاعلية، وصياغة استراتيجيات تسويقية ناجحة، وتحسين الكفاءة التشغيلية. هذه الدورة ليست مجرد تدريب، بل هي استثمار في المستقبل المهني للمشاركين، مما يمكنهم من قيادة الابتكار وتحقيق النجاح في سوق التجزئة الديناميكي.