

الدورة التدريبية: العلاقات بين الموردين والعملاء

رقم الاعتماد: 59933843

التعريف بالدورة التدريبية

تم تصميم هذا البرنامج التدريبي لغرض شرح المهارات ونقل المعرفة للتعامل بين الموردين/ مزودي الخدمة والعملاء وتوضيح طبيعة العلاقة بينهم. يدعم هذا البرنامج تطوير العلاقة الإستراتيجية بين الطرفين والوصول إلى الأهداف المرجوة لنجاح منظومة سلاسل الإمداد والتميز بتطبيق السياسات والإجراءات المتبعة في أفضل الممارسات العالمية (International best practice).

والهدف الرئيسي هو التدريب على إدارة علاقات الموردين وتطوير العلاقة الإستراتيجية بين الموردين / مزودي الخدمة والعملاء والتكامل بينهم. ومن الأهداف العامة لهذا البرنامج هو الإضافة (Value addition) للخبرات في مجال المشتريات وسلاسل الإمداد وزيادة فعالية الأداء وتقليل المخاطر للجهة أو المنشأة المستفيدة.

المنهجية

يستخدم هذا البرنامج مزيجاً من التقنيات التفاعلية والتدريب العملي والعديد من التمارين الفردية والجماعية بالإضافة الى ورش العمل ومهارات العصف الذهني التي تعتمد على أهداف ومحاور التدريب حيث يتعين على المشتركين حساب ووضع أمثل الحلول بعد فهم المادة التدريبية

أهداف الدورة

- 1- التدريب على تأهيل الموردين وتصنيف الموردين حسب الأهداف الإستراتيجية للجهة/ المنشأة المستفيدة.
- 2- التدريب على تطوير التكامل بين المورد والعميل في مجال إتباع السياسات وتطبيق الإجراءات.
- 3- تطوير مهارات إدارة علاقات الموردين أو العملاء وبناء العلاقة الإستراتيجية معهم.
- 4- تأهيل الخبراء في إدارة العقود ومتابعة أداء الموردين/ مزودي الخدمة وحل المنازعات خلال تنفيذ العقود.
- 5- التدريب على تطوير مؤشرات الأداء وطريقة القياس ومتابعة تنفيذ بنود العقد.
- 6- التدريب على تحديد الأهداف لتطوير العلاقات الإستراتيجية بين الموردين/ مزودي الخدمة والعملاء

الفئات المستهدفة:

- الموظفون في مجال المشتريات
- الراغبون في دخول مجال المشتريات وعلاقات الموردين
- مدراء ادارات المشتريات وعلاقات الموردين الذين يحتاجون إلى فهم آليات تخطيط التعامل مع الموردين
- مسؤولي ادارة سلاسل الإمداد

محتوى الدورة التدريبية

الموضوع الرئيسي: إدارة علاقات الموردين

ويشمل على المواضيع الفرعية التالية:

- التعريف بإدارة علاقات الموردين وعرض الأهداف والتحديات وتخفيف المخاطر
- تطوير مبادئ العلاقة الإستراتيجية والإجراءات المعتمدة عالمياً.
- تطوير مؤشرات الأداء للموردين/مزودي الخدمة وقياس مدى الرضا عن التوريد وتزويد الخدمة
- تطوير وإدارة إتفاقيات تحديد مستوى الخدمة بين الموردين/ مزودي الخدمة والعملاء (Service Level Agreement SLA)
- إدارة المخاطر في علاقات الموردين/ مزودي الخدمة مع العملاء.

الموضوع الرئيسي: إدارة العقود (Contracts Management)

ويشمل على المواضيع الفرعية التالية:

- التعريف بالعقود وطرق تطويرها
- شرح أنواع العقود والجانب القانوني للتطبيق
- عرض قوانين التجارة الدولية.
- تطوير إجراءات التعاقد بين المورد/ مزود الخدمة وبين العميل والضوابط المعمول بها كأفضل الممارسات الدولية
- تطوير مؤشرات الأداء وقياسها عند تنفيذ بنود العقد.
- شرح أحكام وضوابط التعاقدات التجارية الدولية (INCOTERMS)
- تطوير إجراءات إدارة العقود وهيكلتها
- تقييم المخاطر وتحليلها خلال إدارة العقود وإيجاد الحلول لتخفيف المخاطر.

الموضوع الرئيسي: إدارة علاقات العملاء (CRM)

ويشمل على المواضيع الفرعية التالية:

- أهمية العملاء لبناء العلاقات الإستراتيجية مع الشركة وتنمية الأعمال بين الطرفين.
- هيكل إدارة علاقات العملاء وتطوير الإجراءات والسياسات
- الأتمتة في أنظمة علاقات العملاء (CRM) وتكاملها مع نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP).
- تأثير العلاقة مع العملاء على تطوير وتحسين الإستراتيجيات التسويقية للشركة وتطوير الوظائف التبادلية (Cross functional) مع إدارة المبيعات.
- توظيف العلاقة مع العميل لزيادة الحصة السوقية (Market share) للشركة وتحسين وضعها التنافسي مع الشركات المنافسة.

الدورة التدريبية: العلاقات بين المودين والعملاء

رقم الاعتماد: 59933843

معلومات الدورة التدريبية



مفورياً



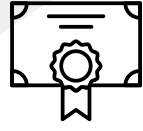
لمدة 3 ايام



من الساعة
5 - 9 مساء



باللغتين
العربية والانجليزية



بشهادة معتمدة
من المؤسسة العامة للتدريب التقني
والمهني

نوع الدورة



دورة معلنة للأفراد حضورياً

الاستثمار المالي



1489 ريال سعودي للشخص الواحد
شامل ضريبة القيمة المضافة

سيتم الدفع من خلال المعلومات البنكية التالية:

Riyadh Bank
Elite Training Services Center
SA1420000003492248699940

اسم البنك

المستفيد

رقم الآي بان