BLACKBIRD FOR TRAINING

الشحن الدولي والنقل



الشحن الدولي والنقل

مقدمة

تستهدف هذه الدورة التدريبية المشاركين لتعريفهم بقواعد ومفاهيم الشحن الدولي والنقل جوي وبحري وتزويدهم بالمعرفة والخبرة اللازمة للعمل في مجال الشحن الدولي. ستتعرفون على أفضل طرق الشحن الدولي، ومفاهيم الشحن المختلفة، بالإضافة إلى اكتساب المهارات الأساسية في خدمة العملاء الخاصة بشركات الشحن والنقل. كما ستتناول الدورة كيفية التعامل مع المشكلات التي قد تطرأ أثناء عمليات الشحن الدولية، مما يساهم في تحسين الأداء العام للشركات في هذا المجال.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكتسب المشاركون المهارات والمعرفة التالية:

- مفهوم الشحن الدولي وأنواعه: التعرف على الأنواع المختلفة من الشحن الدولي، بما في ذلك الشحن البحري والجوي.
- إجراءات تأسيس شركة شحن دولي: التعرف على الخطوات القانونية والفنية لتأسيس شركة شحن دولي.
- الشحن البحري واللوجستيات: فهم العمليات المتعلقة بالشحن البحري، بما في ذلك الوثائق والتعريف بـ أنواع الحاويات.
- أنظمة النقل الدولية: التعرف على الأنظمة المختلفة المستخدمة في النقل الدولي وكيفية تشغيلها بكفاءة.

خدمة العملاء في الشحن والنقل: تعلم كيفية التعامل مع العملاء، حل المشكلات، وتقديم خدمة عملاء متميزة في مجال الشحن الدولي.

محاور الدورة

اليوم الأول: مقدمة في الشحن الدولي والشحن البحري

- التعريف بـ الشحن الدولي وأنواعه المختلفة.
- الخطوات القانونية والفنية لتأسيس شركة شحن دولية.
- لمحة عن عمليات الشحن البحري.
- أنواع الشحن البحري و المصطلحات الشائعة في الشحن الدولي.



اليوم الثاني: الشحن البحري - اللوجستيات والوثائق

- أنواع السفن والحاويات المستخدمة في الشحن البحري.
- اللوجستيات المتعلقة بالشحن البحري وأهمية التنسيق بين شركات الشحن.
- فهم دورة الوثائق في عملية الشحن البحري.
- سياسات الشحن و سندات الشحن.
- إجراءات الجمارك المتعلقة بعملية الشحن الدولي.

اليوم الثالث: الشحن الجوي

- مقدمة في الشحن الجوي.
- أنواع خدمات الشحن الجوي واستخدام الطائرات الخاصة.
- عملية إعداد الوثائق للشحن الجوي.
- حساب تكلفة الشحن الجوي والعمليات المصاحبة.

اليوم الرابع: فن خدمة العملاء - المقدمة والأهمية

- تعريف خدمة العملاء في صناعة الشحن والنقل.
- أهمية التعامل مع شكاوى العملاء بشكل فعّال.
- خدمة العملاء كمسؤولية مشتركة بين جميع الموظفين.
- كيفية التعامل مع المنافسة الشديدة في صناعة الشحن الدولي.
- كيفية بناء علاقات قوية مع العملاء.

اليوم الخامس: فن خدمة العملاء - المهارات ومعالجة الشكاوى

- تحديد أسباب فشل خدمة العملاء وكيفية تفاديها.
- كيفية أن تصبح موظف خدمة عملاء محترف.
- فهم توقعات العملاء وكيفية تلبيتها.
- التعرف على أنواع العملاء وكيفية التعامل معهم.
- مهارات التواصل الفعّال وحل الشكاوى بكفاءة.



لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- فهم شامل لعملية الشحن الدولي: ستتعرف على أفضل طرق الشحن الدولي، بما في ذلك الشحن البحري والجوي، وكيفية التعامل مع الوثائق الخاصة بها.
- مفاهيم عملية عن خدمة العملاء في الشحن الدولي: تعلم كيفية التعامل مع شكاوى العملاء بفعالية وتحسين مستوى الخدمة لتلبية توقعات العملاء.
- تحسين المهارات اللوجستية: ستكتسب معرفة حول كيفية تخطيط وتنظيم الشحنات الدولية، مما يساعد في تحسين العمليات داخل شركات الشحن.
- فرص لتعلم أنظمة الشحن الدولية: ستتمكن من تحديد أفضل طرق الشحن الدولي وتعلم كيفية التعامل مع الأنظمة المختلفة عبر الشحن الدولي عبر الإنترنت مثل eBay.
- معلومات قيمة حول التكاليف: تعلم كيفية حساب تكلفة الشحن الدولي، وتقدير الأسعار التي يتعين على الشركات فرضها.

الخاتمة

تعد دورة الشحن الدولي والنقل واحدة من أفضل الفرص لتعلم أساسيات الشحن الدولي و خدمة العملاء في هذا المجال. من خلال هذه الدورة، ستتمكن من تعزيز مهاراتك في التعامل مع الوثائق واللوائح الخاصة بالشحن البحري والجوي، فضلاً عن تحسين كفاءتك في إدارة عملية الشحن من البداية إلى النهاية. كما أن الدورة توفر فرصة ممتازة لفهم التحديات التي تواجه شركات الشحن، وأفضل طرق الشحن الدولي، وكيفية تحسين الخدمة المقدمة للعملاء.

سجل الآن لتحصل على فرصة لتطوير مهاراتك وتصبح خبيرًا في الشحن الدولي!

الأسئلة الشائعة

ما هو الشحن الدولي، ولماذا يُعد مهمًا؟

توضح هذه الدورة مفهوم الشحن الدولي، وتجيب عن أسئلة مثل ما هو الشحن الدولي؟ وما المقصود بالشحن الدولي؟، مع شرح تعريف الشحن الدولي ودوره في دعم التجارة العالمية وسلاسل الإمداد. كما يتعرف المشاركون على عملية الشحن الدولي وكيفية إدارة عمليات النقل البحري والجوي بكفاءة لضمان وصول الشحنات بأمان وفي الوقت المناسب.

كيف تساعد الدورة على تعلم الشحن الدولي والخدمات اللوجستية؟

تعد هذه الدورة برنامجًا متخصصًا في الشحن الدولي والخدمات اللوجستية، حيث يتعلم المشاركون كيفية الشحن دوليًا وكيفية إرسال الشحنات إلى الخارج، إلى جانب فهم إجراءات التخليص الجمركي، وإعداد مستندات الشحن، وإدارة عمليات النقل البحري والجوي، واختيار أفضل طريقة للشحن الدولي وفقًا لنوع البضائع ومتطلبات العملاء.



هل تغطي الدورة تكاليف الشحن وخيارات النقل الدولي؟

نعم، تشرح الدورة العوامل التي تؤثر في متوسط تكلفة الشحن الدولي، وأسباب ارتفاع تكاليف النقل، وتجيب عن أسئلة مثل لماذا يُعد الشحن الدولي مكلفًا؟ كما تستعرض الفروق بين الشحن الاقتصادي الدولي والشحن الدولي السريع، وتوضح كيفية اختيار الخيار الأنسب من حيث التكلفة وسرعة التسليم.

من ينبغي أن يحضر هذه الدورة؟

تستهدف الدورة العاملين في شركات الشحن، والخدمات اللوجستية، والاستيراد والتصدير، ووكلاء الشحن، ومديري سلاسل الإمداد، وموظفي خدمة العملاء، بالإضافة إلى كل من يرغب في تطوير خبراته في الشحن الدولي واكتساب فهم عملي لعمليات النقل والخدمات اللوجستية العالمية.

ما الفوائد العملية التي سيحصل عليها المشاركون؟

بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من فهم فوائد الشحن الدولي، وإدارة عمليات الشحن بكفاءة، وتحسين إجراءات التوثيق والتخليص الجمركي، واختيار وسائل النقل المناسبة، وتعزيز جودة خدمة العملاء، بما يساهم في تحسين كفاءة العمليات اللوجستية، وتقليل التكاليف، ودعم نجاح أنشطة التجارة الدولية.

