BLACKBIRD FOR TRAINING

الشحن الدولي والنقل

29 مارس – 2 أبريل 2027

لندن (المملكة المتحدة)

UK Traininig

PARTNER



www.blackbird-training.com

الشحن الدولي والنقل

المرجع: 140562_321426 **التاريخ:** 29 مارس – 2 أبريل 2027 **المكان:** لندن (المملكة المتحدة) **الرسوم:** GBP 6100

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!

