

الشحن الدولي والنقل

UK Traininig

**PARTNER**



## الشحن الدولي والنقل

### مقدمة

تؤهل هذه الدورة التدريبية المشاركين للتعرف على قواعد ومفاهيم الشحن الدولي والنقل الجوي والبحري ويزودهم بالمعرفة والخبرة اللازمة للعمل في مجال الشحن الدولي. بالإضافة إلى ذلك، سيتعرف المشاركون على مهارات خدمة العملاء في الشحن الدولي والنقل وكيف يمكنهم التعامل مع مشكلات العملاء.

### أهداف دورة الشحن الدولي والنقل

- مفهوم الشحن الدولي وأنواعه
- إجراءات تأسيس شركة الشحن
- الشحن الجوي وأنواع الشحن وشركات الشحن اللوجستي
- أنظمة النقل
- خدمة العملاء لشركات الشحن والنقل

### محاور دورة الشحن الدولي والنقل

#### اليوم الأول والثاني

#### الشحن البحري

- مقدمة عن مفهوم الشحن الدولي وأنواعه
- كيفية تأسيس شركة شحن قانونيا وفنيا
- الشحن البحري
- أنواع الشحن البحري
- مصطلحات الشحن الدولي
- أنواع السفن والحاويات
- الخدمات اللوجستية المصاحبة للشحن البحري
- أساليب العمل والتشغيل داخل شركات الشحن والإدارات المتعاونة
- الدورة المستندية للشحن البحري
- البوالص وسندات الشحن
- أنواع البوالص
- الإجراءات الجهركية المصاحبة لعملية الشحن

#### اليوم الثالث

#### الشحن الجوي

- الشحن الجوي
- أنواع الشحن الجوي
- الدورة المستندية للشحن الجوي
- أنواع طائرات الشحن
- اللوائح والاشتراطات داخل شركات الشحن الجوي

**PARTNER**



- حساب تكاليف الشحن الجوي والعمليات المصاحبة

اليوم الرابع والخامس

فن خدمة العملاء

- تعريف خدمة العملاء
- أهمية شكاوى العملاء
- خدمة العملاء ومسؤولية الجميع
- أين يذهب العميل؟
- من هم عملائك؟
- منافسة شديدة
- ما هي أسباب فشل خدمة العملاء؟
- كيف تكون موظف خدمة عملاء محترف
- أهمية رعاية العملاء
- ما يتوقعه العميل
- كيف تلي العميل توقعاته؟
- أنواع العملاء وطريقة التعامل معهم
- مهارات التحدث
- أسباب غضب العميل
- بعض الكلمات التي تزعج العميل
- مدونة قواعد السلوك للتعامل مع شكاوى العملاء

UK Training

**PARTNER**



## Blackbird Training Clients



UK Training  
**PARTNER**



## البرامج التدريبية

إدارة المشافي  
القطاع العام  
ورشات عمل خاصة  
النفط والغاز  
هندسة الاتصالات  
تكنولوجيا المعلومات  
الصحة والسلامة  
القانون وإدارة العقود  
الجهازك و السلامة  
الطيران والاهلاحة الجوية  
الإدارة العليا

## البرامج التقنية/البرامج الإدارية

المهارات الاحترافية  
الهالية والمحاسبة والهيرانية  
الإعلام والعلاقات العامة  
إدارة المشاريع  
الموارد البشرية  
تدقيق الحسابات وضمان الجودة  
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء  
السكرتارية وإدارة المكاتب  
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية  
الإدارة والقيادة  
صقل المهارات والإدارة المرنة



International House 185 Tower Bridge  
Road London SE1 2UF United Kingdom



+44 7401 1773 35  
+44 7480 775526



training@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training  
**PARTNER**

