

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 الدورة

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

محاوِر الدورة

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 الجمركية المصاحبة لعملية الشحن.

اليوم الثالث

الشحن الجوي

- الشحن الجوي.
- أنواع الشحن الجوي.
- الدورة المستندية للشحن الجوي.
- أنواع طائرات الشحن.
- الإدارة واللوجستيات داخل شركات الشحن الجوي.
- حساب تكاليف الشحن الجوي والعمليات المصاحبة.

UK Training
PARTNER



- 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 تليي 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 والصلاح الجوية
الإدارة العليا

البرامج التقنية/البرامج الإدارية

المهارات الاحترافية
الهالية والمحاسبة والهيرانية
الإعلام والعلاقات العامة
إدارة المشاريع
الهوراد البشرية
تحقيق الحسابات وضمان الجودة
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء
السكرتارية وإدارة المكاتب
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية
الإدارة والقيادة
الرشاقة والارتقاء



BLACKBIRD
FOR TRAINING

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

+44 7401 1773 35
+44 7480 775526

Sales@blackbird-training.com

www.blackbird-training.com

UK Training
PARTNER

