JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة اللوجستيات العكسية وقرارات التصرف في المرتجعات

30 مايو – 3 يونيو 2027

عمّان

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة اللوجستيات العكسية وقرارات التصرف في المرتجعات

المرجع: 102486_2687 **التاريخ:** 30 مايو – 3 يونيو 2027 **المكان:** عمان **الرسوم:** GBP 3300

اللوجستيات العكسية وقرارات التصرف في المرتجعات دورة تدريبية مدتها أسبوع لموظفي المرتجعات والمستودعات ولوجستيات ما بعد البيع الذين يستلمون البضائع العائدة من العملاء ويفرزونها ويوجهونها، ويخرج المشاركون منها بمصفوفة تصرف في المرتجعات لمجموعة منتجاتهم. فارتفاع حجم المرتجعات من البيع الإلكتروني وطول فترات الضمان يحبسان المخزون والمساحة والسيولة في كل مركز مرتجعات. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للفرق التي تتولى التدفق العكسي للمنتجات.

لماذا تهم اللوجستيات العكسية وقرارات التصرف في المرتجعات الآن

تتشكل أعمال المرتجعات اليوم تحت ثلاث قوى. فالعملاء يتوقعون إرجاعا سهلا وسريعا، فترتفع الأحجام ويصبح مكتب المرتجعات جزءا من تجربة العلامة. وتريد الإدارات المالية أن تسترد كل وحدة مرتجعة أكبر قدر ممكن من تكلفتها بدلا من شطبها تلقائيا. وتدفع التوقعات البيئية المنشآت إلى الإصلاح وإعادة البيع والتدوير بدلا من الطمر. والمنشأة التي تفوض المرتجعات وتفرزها وتوجهها بسرعة تسترد القيمة وتحرر المساحة، أما التي تترك الوحدات المرتجعة تتراكم فتخسر الهامش ووضوح الرؤية. وتستند الدورة إلى تسلسل الاسترداد الذي يبدأ بإعادة الاستخدام ثم الإصلاح والتجديد وإعادة التصنيع والتدوير وينتهي بالتخلص.

المستفيدون من اللوجستيات العكسية وقرارات التصرف في المرتجعات

- موظفو مكاتب المرتجعات الذين يراجعون طلبات تفويض الإرجاع ومطالبات العملاء
- مستلمو المستودعات الذين يفحصون البضائع المرتجعة ويفرزونها ويخزنونها
- منسقو ما بعد البيع الذين يوجهون الوحدات إلى مراكز الإصلاح والموردين
- مراقبو المخزون الذين يطابقون الكميات المرتجعة والمشطوبات
- محللو اللوجستيات الذين يرفعون تقارير تكلفة المرتجعات ونسب الاسترداد

تستفيد مراكز المرتجعات التي تخدم قطاعات التجزئة والإلكترونيات وقطع الغيار أكثر عندما يحضر المستلمون ومنسقو ما بعد البيع والمحللون معا.

قدرات اللوجستيات العكسية وقرارات التصرف في المرتجعات

يتتبع المشاركون الوحدة المرتجعة من الطلب حتى وجهتها النهائية عبر حالات من الإلكترونيات وقطع الغيار.

- تصميم قواعد تفويض الإرجاع برموز الأسباب وفحوص الأهلية — مكتب المرتجعات
- تطبيق سلم فرز يوزع المرتجعات بين إعادة البيع والإصلاح والتجديد والإتلاف — مستلمو المستودعات
- حساب قيمة الاسترداد لكل مسار تصرف مقابل تكلفة المناولة والنقل — الإدارة المالية
- تحديد تعليمات الإصلاح والتجديد بمعايير الاختبار والمظهر — مراكز الإصلاح
- الموازنة بين إعادة البيع والإرجاع للمورد والتبرع والتدوير والتخلص — قادة ما بعد البيع
- بناء تقرير تكلفة المرتجعات الذي يتابع الأحجام وزمن الدورة ونسب الاسترداد — رؤساء العمليات

مصطلحات اللوجستيات العكسية وقرارات التصرف في المرتجعات الأساسية

- تفويض الإرجاع — الموافقة التي تمنح قبل أن يعيد العميل البضاعة، وتسجل السبب والحالة والمسار المسموح.
- الفلترة المبكرة — فحص المرتجعات عند أول نقطة كي لا تدخل الوحدات غير المؤهلة إلى التدفق العكسي.
- الفرز — فحص الوحدة المرتجعة وإعطاؤها درجة حالة تحدد مسارها التالي.
- قرار التصرف — تحديد وجهة الوحدة المرتجعة: إعادة التخزين أو الإصلاح أو التجديد أو الإرجاع للمورد أو التدوير أو التخلص.
- قيمة الاسترداد — المبلغ الذي تستعيده المنشأة من الوحدة المرتجعة بعد تكاليف المناولة والإصلاح والنقل.
- زمن دورة المرتجعات — المدة من استلام الوحدة المرتجعة حتى قرار التصرف النهائي فيها.

اللوجستيات العكسية وقرارات التصرف في المرتجعات يوما بيوم

اليوم 1: التدفق العكسي وتكاليفه

- رسم مسار المرتجعات — تحديد مواضع التأخير من العميل حتى الوجهة النهائية
- تحليل أسباب الإرجاع — التمييز بين العيوب والتلف وتغيير رأي العميل
- تسلسل الاسترداد — ترتيب مسارات إعادة الاستخدام والإصلاح والتدوير والتخلص
- شروط سياسة الإرجاع — الموازنة بين راحة العميل ومخاطر إساءة الاستخدام
- حصر التكاليف الخفية للمرتجعات — المساحة والعمالة والنقل والشطب

اليوم 2: التفويض والفلترة المبكرة والاستلام

- قواعد تفويض الإرجاع — رموز الأسباب وفحوص الأهلية
- الفلترة عند مكتب المرتجعات — إيقاف الوحدات غير المؤهلة مبكرا
- تخطيط منطقة استلام المرتجعات — مناطق العزل والفحص والانتظار
- خيارات الجمع والتجميع — استلام الناقل مقابل نقاط التسليم
- فحص الرقم التسلسلي والضمان — التحقق من صحة المطالبة

اليوم 3: الفرز والإصلاح والتجديد

- سلم فرز الحالة — درجات المظهر والأداء لتوجيه الوحدات
- إجراءات الاختبار والتشخيص — قرار الإصلاح أو الاستبدال
- تعليمات عمل التجديد — التنظيف واستبدال القطع وإعادة التغليف
- مراكز الإصلاح والإرجاع للموردين — المسار الداخلي مقابل التعهيد
- استخلاص قطع الغيار — استرداد المكونات من الوحدات غير القابلة للإصلاح

اليوم 4: قرارات التصرف وقيمة الاسترداد

- قواعد قرار التصرف — إعادة التخزين أو البيع أو التبرع أو التدوير أو الإتلاف
- حساب قيمة الاسترداد — صافي العائد بعد المناولة والنقل
- قنوات السوق الثانوية — منافذ التصفية والمزادات ومشتري الجملة
- سجلات التدوير والتخلص — أدلة لإعداد التقارير البيئية
- تقرير تكلفة المرتجعات — الأحجام وزمن الدورة ونسبة الاسترداد

اليوم 5: ممارسة مصفوفة التصرف في المرتجعات

- حالة مرتجعات الإلكترونيات — تطبيق مسارات الفرز والإصلاح
- حالة قطع الغيار الصناعية — اختبار خيارات الإرجاع للمورد
- مراجعة تقرير تكلفة المرتجعات — مقارنة الاسترداد بين المسارات
- أفكار تحسين عملية المرتجعات — تقليص زمن الدورة وعدد مرات المناولة
- مصفوفة التصرف في المرتجعات — استكمال الدرجات والمسارات والمسؤولين

تطبيق اللوجستيات العكسية وقرارات التصرف في المرتجعات بعد الدورة

- قيادة تجربة فرز على مرتجعات أسبوع واحد ومقارنة نتائجها بالتوجيه الحالي
- إجراء فحص لقيمة الاسترداد على أكثر عشرة منتجات إرجاعا واقتراح مسارات تصرف جديدة

أسئلة حول اللوجستيات العكسية وقرارات التصرف في المرتجعات

ما اللوجستيات العكسية وقرارات التصرف في المرتجعات ولماذا تهم الآن؟

هي مناولة البضائع العائدة من العملاء وتحديد وجهة كل وحدة بعدها. وتهم الآن لأن أحجام المرتجعات في ارتفاع مستمر، وكل وحدة تنتظر دون قرار تفقد قيمتها وتشغل مساحة في المستودع.

من الأكثر استفادة من تدريب اللوجستيات العكسية وقرارات التصرف في المرتجعات؟

يستفيد أكثر موظفو مكاتب المرتجعات ومستلمو المستودعات ومنسقو ما بعد البيع ومراقبو المخزون ومحللو اللوجستيات. فكل منهم يتولى خطوة من تفويض الوحدات المرتجعة أو فرزها أو توجيهها أو رفع التقارير عنها.

كيف تختلف اللوجستيات العكسية وقرارات التصرف في المرتجعات عن تدريب اللوجستيات الخضراء؟

تركز على المنتجات المرتجعة واختيار المسار المناسب لكل منها. أما دورات اللوجستيات الخضراء فتتناول انبعاثات الأساطيل والنقل الأمامي، بينما تغطي هذه الدورة التفويض والفرز والتجديد وقيمة الاسترداد.

ماذا تعود به من تدريب اللوجستيات العكسية وقرارات التصرف في المرتجعات؟

تعود بمصفوفة تصرف في المرتجعات لمجموعة منتجاتك. تربط المصفوفة كل درجة حالة بمسار ومسؤول وقيمة استرداد متوقعة.

اللوجستيات العكسية وقرارات التصرف في المرتجعات: الطريق إلى الأمام

تحدد مصفوفة التصرف في المرتجعات عند طاولة الاستلام ما إذا كانت كل وحدة ستعاد إلى المخزون أو تصلح أو تجدد أو ترجع إلى المورد أو تدور أو تتلف. ويستخدمها المستلمون ومنسقو ما بعد البيع يوميا، ويقيس المحللون نتائجها. وبعد الشهر الأول تستحق حدود الدرجات والمسارات المراجعة في ضوء قيم الاسترداد الفعلية ونسب نجاح الإصلاح.