JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في التواصل القيادي في سلاسل الإمداد وإحاطات الاضطرابات

5 – 9 أبريل 2027

الدار البيضاء

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في التواصل القيادي في سلاسل الإمداد وإحاطات الاضطرابات

المرجع: 114209_3013 **التاريخ:** 5 – 9 أبريل 2027 **المكان:** الدار البيضاء **الرسوم:** GBP 4500

التواصل القيادي في سلاسل الإمداد وإحاطات الاضطرابات دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة فرق الإمداد الذين يوجهون فرق الورديات ويصعدون حالات تعثر التوريد ويرفعون تقارير الأداء إلى الإدارة، وتنتهي بخطة تواصل للاضطرابات مبنية على سيناريو واقعي واحد. فتعثر التوريد يصل اليوم إلى العملاء خلال ساعات، والرسالة الأولى تحدد مسار كل قرار لاحق. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للقادة الذين يحملون تلك الرسالة.

لماذا يهم التواصل القيادي في سلاسل الإمداد وإحاطات الاضطرابات الآن

ثلاثة ضغوط تشكل هذا الموضوع اليوم. فالعملاء وزملاء المبيعات ينتظرون إجابات شبه فورية حين يتأخر طلب. والإدارة العليا تريد شرح تعرض الإمداد بلغة تجارية بعيدا عن مصطلحات المستودعات. وفرق الخط الأول الموزعة على المواقع والورديات تحتاج تعليمات قصيرة وواضحة حين تتغير الخطط. وحين تدار هذه المحادثات جيدا يحتوى الاضطراب مبكرا وتتخذ قرارات سريعة بشأن التعجيل أو التخصيص، وحين تدار بشكل سيئ تتحول الشائعات والتصعيد المتأخر بتأخير بسيط إلى خسارة عميل.

المستفيدون من التواصل القيادي في سلاسل الإمداد وإحاطات الاضطرابات

- قادة ورديات المستودعات الذين يوجهون الطواقم عند بدء الوردية
- قادة مكاتب التخطيط والجدولة الذين يعلنون تغييرات الخطة للإنتاج والمبيعات
- قادة فرق الشراء ومتابعة الموردين الذين يلاحقون التوريد المتأخر وينقلون مواعيد التعافي
- قادة فرق النقل الذين يتعاملون مع تعثر الناقلين ووعود التسليم
- قادة خدمة العملاء ومكاتب الطلبات الذين يشرحون النقص لأصحاب الحسابات

تستفيد مجموعات العمليات أكثر حين يحضر قادة التخطيط والمستودعات وخدمة العملاء من موقع واحد معا ويتفقون على مسار تصعيد مشترك.

قدرات التواصل القيادي في سلاسل الإمداد وإحاطات الاضطرابات

يتدرب المشاركون على تحويل وقائع الإمداد إلى رسائل تدفع الطواقم والزملاء وكبار المديرين إلى التصرف الصحيح.

- تصميم إحاطة وردية تحدد الأولويات في أقل من خمس دقائق — طواقم الخط الأول
- تطبيق مستويات الخطورة لتحديد وقت تصعيد تعثر التوريد — مديرو المناوبة
- بناء ملخص أداء إمداد في صفحة واحدة بلغة تجارية — اللجنة التنفيذية
- موازنة خيارات التخصيص مع المبيعات والمالية قبل إعلان النقص — العملاء الداخليون
- إبلاغ مواعيد التعافي مع درجات ثقة معلنة — أصحاب الحسابات
- اختبار تسلسل رسائل الاضطراب أمام تعثر واقعي — قيادة الموقع

مصطلحات التواصل القيادي في سلاسل الإمداد وإحاطات الاضطرابات الأساسية

- حد التصعيد — النقطة المتفق عليها من التأخير أو القيمة أو أثر العميل التي تنقل مشكلة الإمداد إلى مستوى قرار أعلى.
- إحاطة الوردية — حديث قصير منظم عند بدء الوردية يغطي السلامة والكميات والأولويات وفجوات التوريد المعروفة.
- العميل الداخلي — إدارة مثل المبيعات أو الإنتاج أو الصيانة تعتمد على مخرجات سلسلة الإمداد.
- درجة الثقة في موعد التعافي — احتمال معلن يرفق بموعد التسليم الموعود ليخطط المستمعون حول عدم اليقين.
- البيان المؤقت — رسالة مبكرة تؤكد أن المشكلة معروفة وتحدد موعد التحديث التالي.
- قرار التخصيص — تحديد الطلبات أو العملاء الذين يحصلون أولا على المخزون المحدود.

التواصل القيادي في سلاسل الإمداد وإحاطات الاضطرابات يوما بيوم

اليوم 1: قيادة التواصل في عمليات الإمداد

- خريطة أصحاب المصلحة لفرق الإمداد — من يحتاج أي رسالة أولا
- قنوات الرسائل عبر المواقع والورديات — الموازنة بين السرعة والتوثيق
- عادات الإصغاء في أرض المستودع — رصد المشكلات قبل التصعيد
- اللغة الواضحة لوقائع الإمداد — إزالة المصطلحات لغير المتخصصين
- تدقيق التواصل في فريق قائم — الفجوات التي يجب أن يسدها القادة

اليوم 2: إحاطة فرق العمليات

- هيكل إحاطة الوردية — السلامة والكميات والأولويات وفجوات التوريد
- اللوحات المرئية واللقاءات اليومية القصيرة — مواءمة الطواقم مع التغييرات
- إعطاء التعليمات أثناء تغيير الخطة — الوضوح تحت ضغط الوقت
- التحقق من الفهم بإعادة الشرح — التأكد من تصرف الطواقم بشكل صحيح
- مذكرات التسليم بين الورديات — منع ضياع المعلومات ليلا

اليوم 3: تصعيد الاضطرابات

- مستويات خطورة تعثر التوريد — متى يكون التصعيد وإلى من
- البيانات المؤقتة في الساعة الأولى — احتواء الشائعات وتكرار الجهود
- صيغة تحديث الموقف — الوقائع والأثر والإجراءات والتحديث التالي
- مواعيد التعافي مع درجات الثقة — ضبط توقعات العملاء بصدق
- تمرين تصعيد على تعثر ناقل — اختبار مسار القرار

اليوم 4: الإدارة العليا والعملاء الداخليون

- ملخص أداء الإمداد في صفحة واحدة — عرض الخدمة والتكلفة والتعرض
- عرض الأخبار السيئة للأعلى — طلب قرارات بشأن نفقات التعجيل
- محادثات التخصيص مع المبيعات — الاتفاق على الطلبات التي تشحن أولا
- التفاوض على توقعات الخدمة مع الإنتاج — مبادلة مهلة التوريد بالمرونة
- التعامل مع الاعتراض والخلاف — حماية العلاقات في ظل النقص

اليوم 5: ممارسة خطة تواصل الاضطرابات

- اختيار سيناريو من موقع حقيقي — تحديد تعثر واقعي
- خريطة الجمهور والقنوات للسيناريو — تطبيق خريطة اليوم 1
- نصوص الإحاطة والتصعيد — تطبيق صيغ اليومين 2 و3
- رسائل الإدارة والمبيعات للسيناريو — تطبيق أساليب اليوم 4
- خطة تواصل الاضطرابات — مراجعة الأقران النهائية والاعتماد

تطبيق التواصل القيادي في سلاسل الإمداد وإحاطات الاضطرابات بعد الدورة

- إطلاق إحاطة وردية منظمة مع التحقق بإعادة الشرح في موقع واحد ومقارنة التعليمات الفائتة قبل التطبيق وبعده.
- الاتفاق كتابيا على مستويات الخطورة ونموذج البيان المؤقت مع مديري المناوبة ثم تنفيذ تمرين تصعيد واحد.

أسئلة حول التواصل القيادي في سلاسل الإمداد وإحاطات الاضطرابات

ما التواصل القيادي في سلاسل الإمداد وإحاطات الاضطرابات ولماذا يهم الآن؟

هو مهارة إحاطة الفرق وتصعيد حالات التعثر وعرض أداء الإمداد بحيث يتصرف الآخرون بسرعة. ويهم الآن لأن النقص والتأخير يصلان إلى العملاء خلال ساعات.

ما الأدوار الأكثر استفادة من مهارات التواصل القيادي في سلاسل الإمداد وإحاطات الاضطرابات؟

يستفيد أكثر قادة الفرق في المستودعات والتخطيط والشراء والنقل وخدمة العملاء. فهم يقفون بين طواقم الخط الأول وكبار المديرين، وإحاطاتهم وتصعيدهم تحدد سرعة احتواء الاضطراب.

كيف يختلف التواصل القيادي في سلاسل الإمداد وإحاطات الاضطرابات عن دورة تواصل عامة؟

يطبق التواصل على وقائع الإمداد: إحاطات الورديات ومستويات الخطورة ومواعيد التعافي ومحادثات التخصيص مع المبيعات. أما دورة العرض والتقديم العامة فلا تتناول هذه القرارات التشغيلية.

ماذا تعود به من تدريب التواصل القيادي في سلاسل الإمداد وإحاطات الاضطرابات؟

تعود بخطة مختبرة لاضطراب واقعي واحد تحدد من يبلغ بماذا وعبر أي قناة ومتى. وتشمل نصوص الإحاطة ومسار التصعيد ورسائل الإدارة العليا.

التواصل القيادي في سلاسل الإمداد وإحاطات الاضطرابات: الطريق إلى الأمام

توجه خطة تواصل الاضطرابات أولا قرار من ينبه وبأي سرعة حين يتعثر مورد رئيسي أو ناقل. ويستخدمها قادة الورديات ومديرو المناوبة وقادة خدمة العملاء نصا مشتركا أثناء الحدث. وبعد أول استخدام تستحق مستويات الخطورة وصياغة مواعيد التعافي المراجعة، فهناك تخطئ الرسائل المبكرة غالبا.