

الخطة الزمنية التدريبية لبرنامج " مهارات موظف أمين الصندوق (الكاشير) "

الأدوات أو التقنيات التي يحتاجها المتدرب	المهام وأنشطة التعلم المتوقعة من المتدرب لإتمام كل موضوع	وقت التدريب بالكامل	أهداف الموضوع الواقعية القابلة للتطبيق والقياس ومحددة بإطار زمني	المدة الزمنية للتواصل المباشر في التدريب المتزامن	الوقت المتوقع لجهد التعلم في التدريب غير المتزامن	المواضيع الفرعية	اسم الوحدة التدريبية	رقم الوحدة التدريبية	أسلوب تقديم الموضوع	وقت التدريب
المنصة الإلكترونية + انترنت + الحقيبة التدريبية	المتابعة مع المدرب عبر المنصة الإلكترونية	300 دقيقة	ان يكون المتدرب قادرا على ان يعرّف دور الكاشير وأمين الصندوق .	15 دقيقة	60 دقيقة	التعريف بدور الكاشير وأمين الصندوق	مقدمة وأساسيات إدارة النقد	الوحدة الأولى	متزامن + غير متزامن	اليوم الأول
	المتابعة مع المدرب عبر المنصة الإلكترونية		ان يكون المتدرب قادرا على ان يعدد المهام والمسؤوليات الأساسية.	15 دقيقة	30 دقيقة	المهام والمسؤوليات الأساسية.				
	المتابعة مع المدرب عبر المنصة الإلكترونية		ان يكون المتدرب قادرا على ان يعدد على الأقل 3 من إدارة النقد والأسس والممارسات في هذا المجال .	15 دقيقة	30 دقيقة	إدارة النقد الأسس والممارسات				
	المتابعة مع المدرب عبر المنصة الإلكترونية		ان يكون المتدرب قادرا على ان يعدد إجراءات التسويات المالية اليومية.	15 دقيقة	30 دقيقة	كيفية إجراء التسويات المالية اليومية.				
	المتابعة مع المدرب عبر المنصة الإلكترونية		ان يكون المتدرب قادرا علي يعرف مفهوم ويعدد إجراءات الإغلاق اليومي.	15 دقيقة	30 دقيقة	إجراءات الإغلاق اليومي.				

ملاحظة: يتضمن وقت التدريب على الحضور شرح + مناقشة + أنشطة + مقاطع فيديو لا تتجاوز الموضوعات 18 دقيقة فقط لكل موضوع للفيديو الواحد.
تستمر الدورة 15 ساعة / لمدة 3 أيام.

الأدوات أو التقنيات التي يحتاجها المتدرب	المهام وأنشطة التعلم المتوقعة من المتدرب لإتمام كل موضوع	وقت التدريب بالكامل	أهداف الموضوع الواقعية القابلة للتطبيق والقياس ومحددة بإطار زمني	المدة الزمنية للتواصل المباشر في التدريب المتزامن	الوقت المتوقع لجهد التعلم في التدريب غير المتزامن	المواضيع الفرعية				اسم الوحدة التدريبية	رقم الوحدة التدريبية	أسلوب تقديم الموضوع	وقت التدريب
						فنون البيع والتفاوض	تقنيات البيع الفعالة.	استراتيجيات التفاوض لتحقيق الأهداف المالية.	كيفية التعامل مع الاستفسارات والشكاوى.	بناء علاقات إيجابية مع العملاء.	مهارات التواصل مع العملاء والزملاء.	كيفية تقديم المعلومات بوضوح.	مهارات البيع وخدمة العملاء
المنصة الإلكترونية + انترنت + الحقيقية التدريبية	فيديو يشرح بطاقات الوصف الوظيفي ومكوناته	300 دقيقة	ان يكون المتدرب قادرا على ان يعرف فنون البيع ويعدد مهارات التفاوض.	30 دقيقة	15 دقيقة	فنون البيع والتفاوض	مهارات البيع وخدمة العملاء	الوحدة الثانية	متزامن + غير متزامن	اليوم الثاني			
	المتابعة مع المدرب عبر المنصة الإلكترونية		ان يكون المتدرب قادرا على ان يعدد ومهارات البيع الفعالة.	30 دقيقة	15 دقيقة	تقنيات البيع الفعالة.							
	المتابعة مع المدرب عبر المنصة الإلكترونية		ان يكون المتدرب قادرا على ان يعدد استراتيجيات التفاوض وتحقيق الأهداف المالية.	30 دقيقة	15 دقيقة	استراتيجيات التفاوض لتحقيق الأهداف المالية.							
	المتابعة مع المدرب عبر المنصة الإلكترونية		ان يكون المتدرب قادرا على ان يذكر 3 من طرق التعامل مع الاستفسارات والشكاوى .	30 دقيقة	15 دقيقة	كيفية التعامل مع الاستفسارات والشكاوى.							
	فيديو يشرح الفرق بين التحقيق الادري والتحقيق الجنائي		ان يكون المتدرب قادرا على ان يعدد طرق بناء علاقات إيجابية مع العملاء.	30 دقيقة	15 دقيقة	بناء علاقات إيجابية مع العملاء.							
	المتابعة مع المدرب عبر المنصة الإلكترونية		ان يكون المتدرب قادرا على ان يعدد مهارات التواصل مع العملاء والزملاء.	30 دقيقة	15 دقيقة	مهارات التواصل مع العملاء والزملاء.							
	المتابعة مع المدرب عبر المنصة الإلكترونية		ان يكن المتدرب قادرا على ان يعدد كيفية تقديم المعلومات بوضوح.	30 دقيقة	15 دقيقة	كيفية تقديم المعلومات بوضوح.							

الأدوات أو التقنيات التي يحتاجها المتدرب	المهام وأنشطة التعلم المتوقعة من المتدرب لإتمام كل موضوع	وقت التدريب بالكامل	أهداف الموضوع الواقعية القابلة للتطبيق والقياس ومحددة بإطار زمني	المدة الزمنية للتواصل المباشر في التدريب المتزامن	الوقت المتوقع لجهد التعلم في التدريب غير المتزامن	المواضيع الفرعية	اسم الوحدة التدريبية	رقم الوحدة التدريبية	أسلوب تقديم الموضوع	وقت التدريب
المنصة الإلكترونية + انترنت + الحقيبة التدريبية	متابعة المحاضرة مع المدرب والرجوع للحقيبة التدريبية	300 دقيقة	ان يكون المتدرب قادرا على ان يعدد طرق تأمين النقد والمعلومات المالية .	30 دقيقة	15 دقيقة	كيفية تأمين النقد والمعلومات المالية	إجراءات أمنية وتقييم الأداء	الوحدة الثالثة	متزامن + غير متزامن	اليوم الثالث
	المتابعة مع المدرب عبر المنصة الإلكترونية		ان يكون المتدرب قادرا على ان يذكر ثلاثة من إجراءات الطوارئ.	45 دقيقة	15 دقيقة	التعرف على إجراءات الطوارئ.				
	صياغة تقرير ومحضر تحقيق وصياغة للأسئلة واعدادها		ان يكون المتدرب قادرا على ان يعد تقييما واحداً من تقييمات الأداء في تقديم الخدمة وإدارة النقد.	45 دقيقة	15 دقيقة	كيفية تقييم الأداء في تقديم الخدمة وإدارة النقد				
	المتابعة مع المدرب عبر المنصة الإلكترونية		ان يكون المتدرب قادرا على ان يعرف مجالات التحسين	30 دقيقة	15 دقيقة	تحديد مجالات التحسين.				
	المتابعة مع المدرب عبر المنصة الإلكترونية		ان يكون المتدرب قادرا على ان يعرف استخدام نظم CRM لتحسين التواصل مع العملاء	30 دقيقة	15 دقيقة	استخدام نظم CRM لتحسين التواصل مع العملاء				
	المتابعة مع المدرب عبر المنصة الإلكترونية		ان يكون المتدرب قادرا على ان يعدد 3 مهارات لتهنئة العملاء الغاضبين.	30 دقيقة	15 دقيقة	تقنيات تهنئة العملاء الغاضبين.				
	متابعة المحاضرة مع المدرب والرجوع للحقيبة التدريبية		ان يكون المتدرب قادرا على ان يعرف كيفية قراءة البيانات المالية الأساسية.	30 دقيقة	15 دقيقة	كيفية قراءة البيانات المالية الأساسية.				