



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء



الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير



دورة: التجارة الالكترونية والتسويق الإلكتروني في عصر تقنية المعلومات

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	عدد الساعات
MCC-779	ماريبلا (إسبانيا)	قاعة فندقية	2025-04-21	2025-04-25	€ 5450	25

المقدمة العامة للبرنامج

من اكثر موضوعات عصر المعلومات إثارة للجدل القانوني في وقتنا الحاضر موضوع التجارة الإلكترونية ، ونساءل معا ، لماذا كان احدث وآخر إفرازات عصر المعلومات – من بين موضوعاتها وتحدياتها وقطاعاتها – اكثرها اثارة للجدل واكثرها محلا للاهتمام ؟؟ ذلك ان استعراض خط ولادة ونماء التقنية العالية وخط تأثر النظام القانوني بموضوعاتها – وفقا لما اوضحناه تفصيلا في الفصل الاول من هذا القسم – يظهر ان الخصوصية وحماية الحياة الخاصة من مخاطر التقنية كانت اول موضوعات الاهتمام في اواخر الستينات ، ثم تبعها الاهتمام بجرائم الكمبيوتر ومنثم الملكية الفكرية لمصنعات المعلوماتية وتحديد البرامج اعتبارا من النصف الثاني للستينات ومطلع الثمانينيات ، ومن ثم مسائل محتوى الموقع المعلوماتي مترافقة مع مسائل المعايير والمواصفات ومقاييس امن المعلومات ومسائل الاتمة المصرفية والمالية اعتبارا من مطلع التسعينات ، اما ولادة التجارة الالكترونية فقد جاء لاحقا لمعظم هذه الموضوعات ومترافقا مع الجزء الاخير منها (منتصف التسعينات واواخر التسعينات بشكل واضح) ، فلماذا اذن هي التي تطفو على السطح ؟؟ ان الاجابة على هذا التساؤل تكمن في تحليل عناصر ومسائل وتحديات التجارة الالكترونية ، فالتجارة الالكترونية تنطوي على عناصر وتثير تحديات في سائر الحقول والموضوعات المشار اليها ، امن المعلومات ووسائل الدفع الالكتروني والملكية الفكرية والتعاقد الالكتروني والحجية والمعايير و... الخ ، وحق لنا القول انها وان كانت التجارة الالكترونية الدرجة الاخيرة من درجات سلم التطور التاريخي لموضوعات تقنية المعلومات – في وقتنا الحاضر طبعا – وانها وان كانت جزءا من الاعمال الالكترونية ، فانها بحق الاطار الذي عاد مجددا ليؤطر سائر موضوعات تقنية المعلومات ، بل لعلها المعبر عن تحديات فرع قانون الكمبيوتر بوجه عام ؟؟ في هذه اللقاءات نتناول التجارة الإلكترونية ، فنعرض للمفاهيم والانماط والبيئة العامة للتجارة الالكترونية ، ثم نتناول معالم رئيسة بخصوص واقع التجارة الالكترونية ومزاياها ، ونعرض لتدابير الدولية والاقليمية لتنظيم التجارة الالكترونية ، ونقف اخيرا امام التحديات القانونية التي تثيرها التجارة الالكترونية وعناصر واشكالات التنظيم القانوني او ما يتعارف على تسميته (الاطار القانوني للتجارة الالكترونية) .

الاهداف العامة للدورة

- تعريف المشاركين بماهية التجارة الالكترونية
- تعريف المشاركين بواقع التجارة الالكترونية
- تعريف المشاركين بالاتجاهات العالمية والاقليمية في ما يخص التجارة الالكترونية
- تعريف المشاركين بالتحديات التي تواجه واقع التجارة الالكترونية
- العلاقة بين التجارة الالكترونية والتسويق الالكتروني
- تعريف المشاركين بمفهوم التسويق عبرالانترنت
- مفهوم الدعاية عن طريق الإنترنت.



- التعريف بمفهوم التسويق عن طريق الإنترنت
- اساليب التأثير في العملاء
- وضع استراتيجية الدعاية الإلكترونية.
- التواصل مع العملاء لحظياً والتعامل مع محركات البحث لتكون دائماً في المقدمة.

المحتويات العلمية للدورة

- ماهية التجارة الإلكترونية وبيئتها العامة
 - المفهوم والانماط
 - التجارة الإلكترونية اتجار بالخدمة لا بالبضائع
 - الفرق بين التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية
 - البيئة العامة للتجارة الإلكترونية .
- واقع التجارة الإلكترونية ومزاياها
 - تنامي التجارة الإلكترونية
 - مزايا التجارة الإلكترونية .
- ايجاد وسائل اتجار توافق عصر المعلومات
- الدخول الى الاسواق العالمية وتحقيق عائد اعلى من الانشطة التقليدية
- تلبية خيارات الزبون ببسر وسهولة
- تطوير الأداء التجاري والخدمي
- التجارة الإلكترونية والاسواق العربية .
- هل دخلت التجارة الإلكترونية بيئة النشاط التجاري العربي ؟؟؟
- هل يمكن تجاهل التجارة الإلكترونية ؟؟
- الاتجاهات الدولية والإقليمية والوطنية في حقل تنظيم التجارة الإلكترونية
 - على الصعيد العالمي :-
 - منظمة التجارة العالمية (WOT) .
 - منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)
 - الامم المتحدة – لجنة اليونسترال (UNICITRAL)
 - على الصعيد الاقليمي وصعيد الهيئات المتخصصة :-
 - منظمة التعاون الاسيوية لمنطقة الباسيفك (APEC) (ASIA PACIFIC ECONOMIC COOPERATION)
 - منظمة التجارة الحرة الامريكية – نافتا
 - غرفة التجارة الدولية (ICC)
 - التدابير التشريعية على الصعيد الوطني :



- الولايات المتحدة الأمريكية – الاتحاد الأوروبي – اليابان – سنغافورة
- قائمة التشريعات الوطنية في حقل التجارة الالكترونية والتوقيع الرقمية
- التحديات القانونية للتجارة الالكترونية – الاطار القانوني للتجارة الالكترونية
- المشكلات القانونية في ضوء مراحل التجارة الالكترونية .
- المسائل القانونية للتجارة الإلكترونية
- عقود التجارة الالكترونية وقانونية وسائل التعاقد ووثائقه وحجية التوقيعات الالكترونية .
- العقود الإلكترونية Web Wrap Agreement او Clickwrap Contracts.
- التوقيع الرقمي وتشفير البيانات المرسلة .
- موثوقية التجارة الإلكترونية وتحديات اثبات الشخصية ومسؤولية الشخص الثالث
- أمن معلومات التجارة الالكترونية وقانونية التشفير .
- الخصوصية.
- تحديات الملكية الفكرية وتأثيرات اتفاقية تريس العالمية .
- الضرائب .
- اجندة جهات التشريع بخصوص الاطار القانوني للتجارة الالكترونية .
- الموقف القانوني من الرسائل الإلكترونية
- التعاقد بالطرق الالكترونية
- الاختصاص والولاية القضائية
- البيانات.
- حماية المستهلك وتنفيذ القانون الملكية الفكرية
- انظمة الدفع الالكتروني
- المسؤولية القانونية للجهات الوسيطة في أنشطة التجارة الالكترونية البنية التحتية
- الضرائب والجمارك والتعريفية
- مسائل الخصوصية وامن المعلومات
- التنظيم القانوني والإداري
- التسويق الإلكتروني
- مفهوم الدعاية والإعلان والتسويق الإلكتروني.
- كيفية التأثير في العملاء باستخدام الدعاية والإعلان الإلكترونية.
- إشكالية الدعاية الإلكترونية وطرق التغلب عليها.
- متطلبات بناء نموذج الدعاية والإعلان الإلكترونية.
- الاتجاهات الحديثة في التواصل مع العملاء لحظيا.
- لتغلب على الفجوة بين توقعات العميل وإدراكه
- بناء قواعد بيانات إدارة علاقات العملاء الالكترونية
- منهجية التعامل مع محركات البحث ومواقع التواصل الاجتماعي والاستفادة القصوى منها .



- حالات وورش عملية وتطبيقية
- تقييم وختام البرنامج التدريبي



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد تعتمد أساليب حديثة في مجال التدريب وتطوير المهارات وتعزيز كفاءة تطوير الموارد البشرية. تضمن الأكاديمية تقديم تجربة تدريبية شاملة تشمل ما يلي:

- المحاضرات النظرية:
 - نقدم المعرفة من خلال عروض تقديمية متقدمة مثل البوربوينت والمواد المرئية مثل الفيديوهات والأفلام القصيرة.
- التقييم العلمي:
 - نقيم مهارات المتدربين قبل وبعد الدورة لضمان تطوّرهم.
- العصف الذهني والتفاعل:
 - نشجع على المشاركة الفعالة من خلال جلسات العصف الذهني وتطبيق المفاهيم من خلال تمثيل الأدوار.
- الحالات العملية:
 - نقدم حالات عملية تتوافق مع المحتوى العلمي واحتياجات المتدربين في مجالاتهم الخاصة.
- التقييم النهائي:
 - التقييم النهائي في نهاية البرنامج لتقييم استيعاب المعرفة.
- المواد التعليمية:
 - يتم توفير المواد العلمية والعملية للمشاركين على وسائل متعددة مثل ورق مطبوع وأقراص سي دي وأجهزة الفلاش ميموري
- تقارير الحضور والنتائج:
 - نقوم بإعداد تقارير حضور مفصلة للمشاركين ونقدم تقييماً شاملاً للبرنامج.
- المحترفين والخبراء:
 - يتم إعداد المحتوى العلمي للبرنامج بواسطة أفضل الأساتذة والمدرّبين في مجموعة متنوعة من التخصصات.
- شهادة إتمام مهنية:
 - يتم منح المتدربين شهادة إتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم إضافية.
- أوقات البرامج:
 - تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، ويتضمن جلسات بوفيه لتقديم وجبات خفيفة أثناء المحاضرات.



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير



English Courses

+46700414979



Arabic Courses

+46700414959



+46114759991



scandinavianacademy.net



info@scandinavianscademy.net



Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden