دليل الانطلاق لفريق النمو الإبداعي

فهم الدور والخدمات وأساسيات التعامل مع العميل

الجهات التي يغطيها التدريب	الملف والإصدار	تاريخ الإصدار
نوداتيك ومجموعة تقى	الملف الأول الإصدار ١	٢٦ أكتوبر ٢٠٢٦

أُعد هذا الدليل لك إذا كنت تبدأ العمل في التسويق أو المبيعات أو خدمة العملاء، حتى لو لم تكن لديك معرفة بالخدمات التقنية أو خدمات الأعمال. ستتعلم كيف تفهم طلب العميل، وتشرح له الاتجاه المناسب بلغة بسيطة، ثم تحدد معه خطوة عملية وتسلّم المعلومات للمختص.

نجاحك في البداية هو أن يخرج العميل من الحديث فاهمًا ما يمكن أن نقدمه له، وأن يصل طلبه إلى الشخص المناسب دون وعود غير معتمدة أو معلومات ضائعة. معرفتك بحدود دورك جزء من الاحتراف، وطلب مساعدة المختص في الوقت المناسب يحافظ على ثقة العميل.

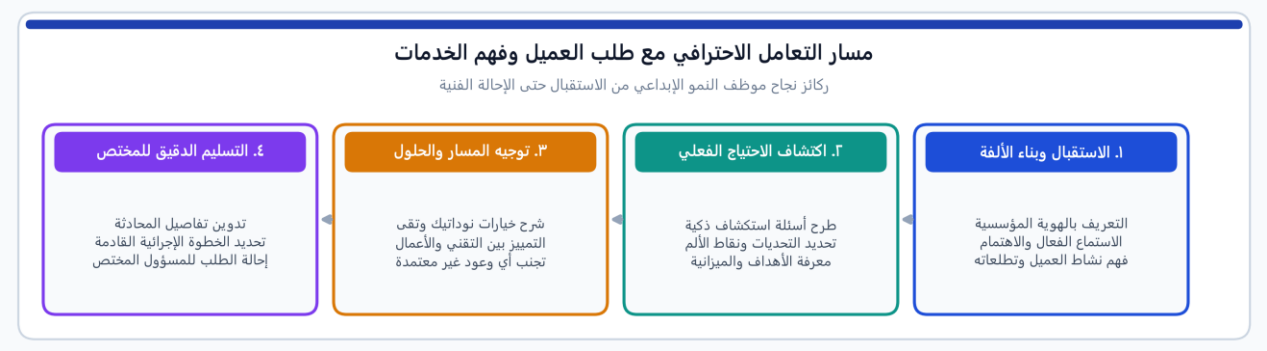
ما الذي ستستطيع فعله بعد هذا الملف

- تقديم تعريف مختصر وواضح بنوداتيك وتقى، والتمييز بين مجموعات الخدمات الأساسية.
- بدء محادثة محترمة، وطرح أسئلة تكشف الاحتياج، وتسجيل ملخص يفهمه المختص.
- التعامل مع سؤال السعر بطريقة صحيحة، والتمييز بين المثال التدريبي والسعر المعتمد.
- معرفة ما تستطيع شرحه بنفسك وما يحتاج اعتمادًا أو إحالة، ثم الاتفاق على خطوة تالية.

كيف تدرس الدليل

اقرأه بالترتيب، ثم نفذ المحادثة التدريبية بصوتك، وأجب عن التمارين دون نسخ الإجابات. راجع إجاباتك مع المشرف. هذا الملف تأسيسي؛ التعامل المستقل مع العملاء يتدرج بحسب تدريبك وصلاحياتك، وتستكمل التفاصيل في الأدلة التالية.

0591667623



مخطط إيضاحي تفاعلي — دليل الانطلاق وفهم دور الموظف وخريطة الخدمات

خريطة ملفات البرنامج

هذه خريطة إصدار المجموعة بالتتابع. تُنجز الملفات واحدًا بعد الآخر، ويستخدم الموظف النسخ التي يصدرها المشرف. اقرأ الأدلة المشتركة، ثم دليل التخصص الذي ستتعامل مع عملائه؛ لا تحتاج إلى حفظ كل التخصصات الفنية دفعة واحدة.

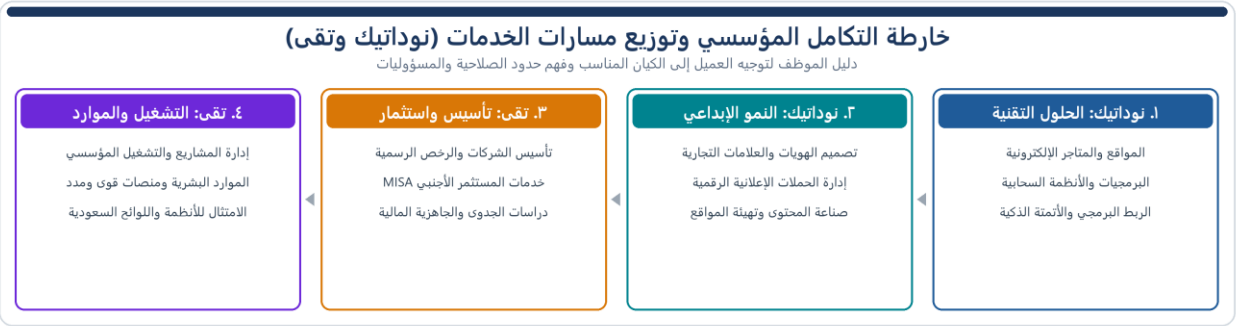
الرقم	موضوع الملف
٠١	دليل الانطلاق وفهم دور الموظف وخريطة الخدمات
٠٢	رحلة العميل من أول تواصل إلى التسليم والمتابعة
٠٣	الحوار البيعي وتأهيل العملاء ومعالجة الاعتراضات
٠٤	الأسعار والخصومات والصلاحيات وضبط الوعود
٠٥	خدمات التسويق الرقمي والمحتوى والنمو
٠٦	خدمات الهوية والتصميم والإنتاج الإبداعي
٠٧	خدمات المواقع والمتاجر الإلكترونية
٠٨	خدمات البرمجيات والتطبيقات والتكامل والأتمتة
٠٩	خدمات الاستشارات والتشغيل التقني والسحابة والأمن
١٠	خدمات التأسيس والأعمال والمستثمر الأجنبي
١١	خدمات إدارة المشاريع والتشغيل والموارد البشرية
١٢	خدمات الجدوى وتطوير الأعمال والجاهزية الاستثمارية

الرقم	موضوع الملف
١٣	تسويق خدمات نوداتيك وتقى واقتناص الفرص
١٤	نماذج العمل والتوثيق والمتابعة
١٥	سيناريوهات المحادثات والتطبيق العملي
١٦	اختبارات التأهيل ودليل تقييم الموظف

تحتوي أدلة الخدمات على شرح للمبتدئ، وحالات مناسبة للخدمة، وأسئلة اكتشاف، وأمثلة حوار واعتراضات، ومتطلبات التسليم للمختص. أما أسعار العروض الفعلية فمرجعها جدول الأسعار الإلكتروني المعتمد، وليس هذه الملفات.

0591667623

تعرف إلى الشركتين وإلى دورك



مخطط توضيحي: خارطة التكامل المؤسسي وتوزيع مسارات الخدمات بين نوداتيك ومجموعة تقى

نوداتيك

تقدم نوداتيك حلولًا تقنية وتسويقية تساعد المنشآت على بناء حضورها الرقمي وتنظيم أعمالها وتطوير أدواتها. تشمل مجالاتها التسويق والمحتوى والتصميم والمواقع والمتاجر والبرمجيات والتطبيقات والاستشارات والتشغيل التقني. إنجاز الرقمية هو الاسم السابق لنوداتيك؛ استخدم الاسم الحالي والمواد التعريفية التي تعتمدها الإدارة في التواصل الجديد.

مجموعة تقى

تعمل تقى في خدمات تأسيس الأعمال ومساندتها، وخدمات المستثمر الأجنبي، وتنظيم التشغيل وإدارة المشاريع والموارد البشرية، والاستشارات ودراسات الجدوى وتطوير الأعمال. بعض الطلبات تحتاج أكثر من تخصص أو شريك تنفيذ؛ يحدد المسؤول المختص ما يمكن تقديمه ونطاقه قبل عرضه للعميل.

ماذا تقول إذا سألك العميل من أنتم

صياغة مقترحة: «أهلًا وسهلًا، معك سارة من فريق النمو الإبداعي. نساعد أصحاب الأعمال في الحلول التقنية والتسويقية من خلال نوداتيك، وفي تأسيس الأعمال وإدارة المشاريع وتطويرها من خلال تقى. عرّفني بنشاطك وبالشيء الذي تريد تحسينه، وأوضح لك المسار المناسب».

إذا جاء العميل عبر حساب نوداتيك، ابدأ بالتعريف بنوداتيك، وإذا جاء عبر تقى فابدأ بتقى. لا تسرد كل الخدمات؛ قدم ما يناسب سؤاله. وعند وجود احتياج آخر، اشرح سبب الإحالة وخذ موافقته على الخطوة التالية.

مسؤوليتك الأساسية

- تفهم المشكلة والنتيجة التي يريدها العميل قبل اقتراح الخدمة.
- تشرح ما تعرفه بدقة، وتستعين بالمختص عندما يحتاج الطلب تقديرًا أو رأيًا متخصصًا.
- توثق ما فهمته وما اتُفق عليه، وتحدد مسؤول المتابعة والخطوة التالية.

مثال: صاحب منشأة يريد «نظامًا يرتب شغله». لا تبدأ بأسماء برامج وتقنيات. اسأله: «أين تضيع المعلومات الآن؟ ومن يستخدمها؟ وما أكثر مهمة تتكرر وتتعب الفريق؟» هذه الإجابات تساعد المختص على اختيار حل مناسب.

0916763

> إضاءة مهنية: حدود دور الموظف ومسار الإحالة للمختص
> أنت تمثل واجهة الشركة الاستشارية؛ دورك الأساسي هو الاستماع الذكي، تشخيص الاحتياج، وجمع المدخلات بدقة، وليس إعطاء وعود فنية ملزمة أو تقديرات سعرية ارتجالية. الإحالة السريعة والموثقة للمختص هي جوهر حماية جودة العمل وسمعة المنظومة.

مصطلحات ستستخدمها كل يوم

هذه المعاني تساعدك على فهم محادثات العمل. استخدم مع العميل الكلمات البسيطة نفسها، واشرح أي مصطلح يحتاج إليه بدل افتراض معرفته به.

المصطلح	معناه ببساطة	مثال عملي
العميل المحتمل	شخص أو جهة قد تحتاج إحدى خدماتنا، ولم تتعاقد بعد.	صاحب عيادة يسأل عن موقع.
الفرصة البيعية	طلب توجد فيه حاجة يمكن دراستها ومتابعتها تجاريًا.	يريد موقعًا ويقبل مناقشة متطلباته.
التأهيل	التأكد من الحاجة والملاءمة والقرار والميزانية والوقت.	من يعتمد المشروع؟ ومتى يحتاجه؟
الاكتشاف	فهم الوضع الحالي والمشكلة بتفصيل يساعد على الحل.	كيف تستقبل العيادة الحجوزات الآن؟
نطاق العمل	الأعمال التي سننفذها وما يستثنيه الاتفاق.	خمس صفحات ولغة واحدة دون حجز إلكتروني.
المخرج	شيء محدد نسلمه ويمكن مراجعته.	موقع منشور أو خطة تشغيل مكتوبة.
المتطلبات	المعلومات والوظائف والمواد اللازمة للتنفيذ.	الشعار والمحتوى وبيانات الخدمات.
عرض السعر	عرض يربط المبلغ بنطاق وشروط ومدة محددة.	يشمل المخرجات والدفعات والاستثناءات.
طلب التغيير	طلب يضيف إلى النطاق أو يعدله بعد الاتفاق.	إضافة لغة ثانية بعد اعتماد لغة واحدة.
القبول	تأكيد مراجعة المخرجات وفق معايير الاتفاق.	توثيق اجتياز الاختبار وإغلاق الملاحظات.

انتبه إلى الفرق

طلب السعر وحده لا يكفي لفهم المشروع. كذلك إرسال عرض لا يعني الفوز بالعميل، وسداد دفعة لا يلغي الحاجة إلى توثيق النطاق وشروط البدء. كل خطوة تحتاج دليلًا واضحًا على ما تم الاتفاق عليه.

تعبير مهني عند عدم المعرفة

قل: «هذا الجزء يحتاج تأكيد المختص حتى أعطيك معلومة دقيقة. سأوضح له احتياجك ونحدد معك الخطوة المناسبة». تجنب التخمين أو استخدام مصطلحات لا تستطيع شرحها.

0591667623

افهم خدمات نوداتيك بلغة العميل

استخدم هذه الخريطة للتعرف الأولي. اسم الخدمة لا يحدد وحده السعر أو المدة أو إتاحتها؛ تتحقق من النطاق والقدرة الحالية مع المسؤول قبل تقديم التزام.

التسويق الرقمي والمحتوى

يساعد النشاط على الوصول إلى جمهوره وتقديم رسالته وقياس الاستجابة لها. قد يشمل خطة محتوى أو إدارة حسابات أو حملة مدفوعة أو تحسين الظهور في البحث. سؤال مناسب: «هل المشكلة أن الناس لا تعرفك، أم أنها تصل إليك ولا تكمل الشراء؟» وجود حملة لا يضمن مبيعات؛ النتيجة تتأثر بالعرض والسوق والمتابعة وجودة الخدمة.

الهوية والتصميم

ينظم الشكل الذي تظهر به العلامة، مثل الشعار والألوان والقوالب والمواد التعريفية. مثال: منشأة تستخدم شكلًا مختلفًا في كل إعلان وتريد توحيد صورتها. اسأل: «هل لديكم هوية معتمدة أم نبدأ من التعريف بالعلامة؟» تصميم الشعار يختلف عن بناء هوية متكاملة.

الموقع التعريفي

يعرض المنشأة وخدماتها وأعمالها وطرق التواصل معها. مثال: مكتب يريد أن يفهم العميل خدماته قبل الاتصال. اسأل: «هل تريد عرض المعلومات فقط، أم تحتاج حجزًا أو دفعًا أو حسابات للمستخدمين؟» هذه الإضافات تغير النطاق.

المتجر الإلكتروني

يعرض منتجات أو خدمات قابلة للطلب، وينظم السلة والدفع والطلبات والربط بالشحن بحسب الاتفاق. اسأل: «كم منتجًا لديكم؟ وكيف تديرون المخزون والشحن الآن؟» إنشاء المتجر يختلف عن إدارة منتجاته وتسويقه، وقد توجد رسوم منصة أو خدمات خارجية.

البرمجيات والتطبيقات والأتمتة

تنظم إجراءات العمل أو تقدم خدمة للمستخدم عبر نظام أو تطبيق. الأتمتة تعني جعل مهمة متكررة تُنفذ آليًا، مثل إرسال تنبيه عند وصول طلب. اسأل: «ما الذي يحدث اليوم خطوة بخطوة، وأين يتعطل؟» قد يكفي برنامج جاهز أو تحسين إجراء قائم. حلول البيانات والذكاء الاصطناعي مسارات متخصصة تحتاج فحص البيانات والنطاق والمراجعة المناسبة.

الاستشارات والتشغيل التقني

الاستشارة تساعد على تشخيص الوضع واختيار الطريق؛ والتشغيل يهتم باستقرار الأنظمة والدعم والصيانة والسحابة والحماية حسب التعاقد. اسأل: «هل تريد بناء شيء جديد، أم تحسين نظام يعمل، أم معالجة عطل؟» الطلب العاجل يُحال فورًا للمسؤول، ولا يُربط حلّه بوعد فوري من الموظف.

افهم خدمات تقى ومسارات الاستثمار

التأسيس وخدمات الأعمال والمستثمر الأجنبي

تساعد العميل في ترتيب إجراءات تأسيس نشاطه أو تعديل كيانه أو استكمال احتياجاته من خدمات الأعمال. وقد يحتاج المستثمر الأجنبي إلى مسار لدخول السوق واستيفاء المتطلبات المناسبة لحالته. اسأل: «هل النشاط قائم أم في مرحلة التأسيس؟ وما نوعه؟ ومن أصحاب العلاقة؟» يحدد المختص المستندات والإجراءات والرسوم؛ لا تضمن موافقة جهة أو مدة إجراء خارجي.

إدارة المشاريع والتشغيل والموارد البشرية

إدارة المشروع تنظم هدفًا محددًا له بداية ومخرجات ومدة وموارد. التشغيل ينظم العمل المتكرر، مثل تسليم الطلبات وتوزيع المهام. وخدمات الموارد البشرية تتناول احتياجات الفرق والعقود والتدريب والمساندة بحسب التكليف. اسأل: «هل تريد إنجاز مشروع محدد أم تحسين عمل يتكرر يوميًا؟ ومن يملك صلاحية القرار؟» إدارة المشروع لا تعني تلقائيًا تنفيذ كل أعمال مورديه.

الجدوى وتطوير الأعمال

تساعد دراسة الجدوى على فهم السوق والتكلفة والافتراضات والمخاطر قبل اتخاذ القرار. وتطوير الأعمال يبحث عن فرص نمو وشراكات وتحسينات قابلة للتنفيذ. اسأل: «ما القرار الذي تريد أن تساعدك الدراسة على اتخاذه؟» الدراسة لا تضمن الربح؛ قيمتها في جودة التحليل ووضوح الافتراضات والبدائل.

أربع عبارات لا تعني الخدمة نفسها

الطلب	ما الذي يقصده غالبًا	تصرفك الأول
أريد أن أستثمر في السعودية	إجراءات دخول سوق وتأسيس أو توسيع نشاط.	وضح الحالة ثم أحلها لمختص خدمات المستثمر.
أريد تجهيز مشروعي للمستثمرين	خطة أعمال وعرض مشروع وبيانات تدعم مناقشته.	اسأل عن مرحلة المشروع والمواد المتاحة.
أريد مستثمرًا يمول مشروعي	تقديم المشروع لجهات تمويل أو مستثمرين.	أحل الطلب لتحديد النطاق المتاح والمراجعة اللازمة دون وعد بالتمويل.
أريدكم شركاء في المشروع	مشاركة مباشرة أو استثمار من الجهة أو المالك.	اعرضه على الإدارة كقرار مستقل يحتاج دراسة.

في الطلب المشترك، مثل تأسيس نشاط ثم بناء متجر له، سجّل الاحتياجين وحدد ترتيب الاعتماديات مع المختصين. يبقى للعميل مسؤول متابعة واضح، وتحدد الإدارة الجهة المتعاقدة والمخرجات لكل جزء.

إضاءة مهنية: قاعدة الفرز السريع بين مساري نوداتيك وتقى
إذا كان جوهر طلب العميل تطوير برمجيات، مواقع، متاجر، تسويق رقمي، أو هوية بصرية فالإحالة لمسار «نوداتيك». أما إذا كان الطلب تأسيس كيان، التسجيل الاستثماري وتأسيس الأعمال، إعداد دراسة جدوى، هيكلة موارد بشرية، أو إدارة مشاريع وتشغيل استشاري فالإحالة لمسار «مجموعة تقى» (مع مراعاة تصنيف المستثمر وفصل تراخيص الأنشطة القطاعية عن التسجيل الاستثماري المحدث).

ابدأ الحديث بأسئلة تساعد العميل

الحديث المهني يبدأ بفهم العميل. اطرح سؤالًا واحدًا في كل مرة، واستمع للإجابة، ثم ابْنِ السؤال التالي عليها. لا تحول أول اتصال إلى استجواب أو عرض طويل لكل الخدمات.

الخطوة	صياغة يمكنك استخدامها
التعريف والاستئذان	أهلًا وسهلًا، معك سارة من نوداتيك. هل يناسبك نتحدث قليلًا عن طلبك؟
فهم النشاط	عرّفني بنشاطكم، ومن العملاء الذين تخدمونهم؟
كشف المشكلة	كيف تنفذون هذا العمل الآن؟ وما أكثر شيء يسبب لكم تأخيرًا أو ضياعًا؟
تحديد النتيجة	ما التحسن الذي تريد أن تراه بعد تنفيذ الخدمة؟
فهم القرار والوقت	من يشارك في اعتماد المشروع؟ وهل هناك مناسبة أو موعد مرتبط به؟
فهم الميزانية باحترام	هل لديكم نطاق ميزانية حتى نبحث في خيارات مناسبة؟ وإذا لم يتحدد نبدأ بفهم الأولويات.
تلخيص وخطوة تالية	فهمت أن المطلوب كذا بسبب كذا. هل هذا صحيح؟ الخطوة المناسبة الآن أن نحدد كذا مع المختص.

مثال محادثة أولية

العميل أريد تطبيقًا لمطعمي. كم سعره؟

الموظف أبشر، نحدد لك السعر بعد فهم المطلوب. هل الهدف استقبال طلبات مباشرة أم تنظيم التوصيل أم شيء آخر؟

العميل أغلب الطلبات واتساب وتضيع بعض الرسائل.

الموظف يعني المشكلة الأساسية ضياع الطلبات وصعوبة متابعتها. كم فرعًا لديكم؟ وكيف تسجلون الطلب بعد وصوله؟

العميل فرع واحد ونسجل يدويًا، ولا نعرف الحل الأنسب.

الموظف سأوثق طريقة العمل وأرتب مراجعة مع المختص. قد يناسبكم تنظيم الطلبات بمتجر أو نظام جاهز أو تطبيق، ونختار بعد مقارنة الاحتياج والتكلفة. ما الوقت المناسب للتواصل؟

لاحظ أن الموظف احترم طلب التطبيق، ثم فهم المشكلة قبل اختيار الحل. لم يفترض أن الحل الأغلى أفضل، ولم يعد بسعر أو موعد قبل مراجعة النطاق.

افهم رحلة العميل وما الذي توثقه

تختلف تفاصيل التنفيذ باختلاف الخدمة، لكن هذه المراحل تساعدك على معرفة مكان العميل وما الخطوة التالية. يمكن للشخص نفسه أداء أكثر من دور، مع بقاء المسؤولية والصلاحيات واضحتين.

المرحلة	ما الذي يجب أن يكون واضحًا قبل الانتقال
الاستقبال والتأهيل	طلب العميل وملاءمته، ومسؤول المتابعة، وما المعلومات الناقصة.
الاكتشاف واختيار الحل	المشكلة والمتطلبات والبدائل وحدود الحل ومراجعة المختص.
العرض والتفاوض	نطاق ومخرجات واستثناءات وسعر وشروط معتمدة.
التعاقد والتحصيل	جهة العقد والاعتمادات وخطة الدفعات واستيفاء شروط البدء.
التسليم للتنفيذ	ملخص داخلي مقبول من المسؤول يضم الوعود والمستندات والمواعيد.
التنفيذ والمتابعة	خطة وتحديثات واعتمادات ومخاطر وقرارات وطلبات تغيير موثقة.
المراجعة والتسليم	فحص المخرجات وتدريب أو نقل ملفات وصلاحيات حسب الاتفاق وتوثيق القبول.
الدعم والتجديد	طلب مسجل ومسؤول واضح، ثم متابعة الرضا والنتائج والتجديد المناسب.

سجل مختصر يفهمه زميلك

اكتب اسم العميل ووسيلة التواصل المناسبة، والنشاط، ومصدر الوصول، والمشكلة الحالية، والنتيجة المطلوبة، ونطاق الطلب الأولي، وصانع القرار، والوقت والميزانية إن توفرا. أضف ما أرسلته وما وعدت بالتحقق منه، واسم مسؤول المتابعة والخطوة التالية وموعدها المتفق عليه.

مثال تسجيل: «مطعم بفرع واحد يستقبل الطلبات عبر واتساب ويعاني ضياع بعضها. يريد تنظيم الطلبات والتوصيل. الميزانية لم تتحدد. يحتاج المختص فهم مسار الطلب والعدد التقريبي. اتُّفق على تأكيد موعد جلسة اكتشاف غدًا، ويتابع الطلب مسؤول الحساب». هذا المثال لا يستبدل نموذج المتابعة المعتمد.

متابعة ذات قيمة

بدل «ها قررت؟» قل: «مرحبًا أستاذ خالد، أتابع معك بخصوص تنظيم الطلبات. هل تمكنت من تجهيز وصف خطوات العمل؟ سيساعدنا ذلك في تحديد الحل المناسب». اربط كل متابعة بسبب واضح، واحترم الوقت والقناة المتفق عليهما وطلب إيقاف التواصل إن وُجد.

تعامل مع الأسعار باعتبارها مرجعًا متغيرًا

كل مبلغ يظهر داخل مواد التدريب هو مثال تعليمي، ولا يمثل سعرًا ساريًا أو عرضًا صالحًا للعميل. أسعار الخدمات تتغير دوريًا داخل نطاقات تعتمدها الإدارة. المرجع قبل إرسال أي سعر أو تجديد عرض هو جدول الأسعار الإلكتروني المعتمد الذي يزوّدك المشرف برابطه، مثل جدول على درايف.

ما الذي تراجعه في جدول الأسعار

- اسم الخدمة أو رمزها ونطاق الباقة ومخرجاتها؛ حتى تقارن الخدمة نفسها، لا الاسم فقط.
- السعر المرجعي قبل الخصم والسعر الساري بعد الخصم، وشروط العرض وتاريخ تحديثه وصلاحيته.
- نطاق التفاوض وحدوده وصاحب صلاحية الخصم، وما إذا كان الخصم يحتاج موافقة خاصة.
- حالة الضريبة والرسوم الخارجية والاشتراكات والتجديد والدفعات بحسب بيان السعر والعرض.

مثال حسابي للتدريب فقط

البند في باقة افتراضية	القيمة التعليمية
السعر المرجعي قبل الخصم	١٠٠٠٠ ريال
قيمة الخصم في هذا المثال	١٠٠٠ ريال بنسبة ١٠ بالمئة
السعر بعد الخصم في هذا المثال	٩٠٠٠ ريال
نطاق تفاوض افتراضي معتمد في المثال	من ٨٥٠٠ إلى ١٠٠٠٠ ريال بحسب الصلاحية والشروط

الأرقام السابقة لا تخص خدمة فعلية. وجود حد أدنى في المثال لا يعطي الموظف صلاحية عرضه تلقائيًا، ولا يعني أن عليه بدء التفاوض منه. إذا كان السعر الساري يتضمن خصمًا، فلا تضف خصمًا ثانيًا إلا إذا سمحت السياسة وصاحب الصلاحية.

ماذا تقول للعميل

«أوضح لك السعر المعتمد الحالي بعد تحديد الباقة التي تناسب احتياجك. سأراجع النطاق وما يشمله العرض وأي خصم متاح، ثم أرسل لك التفاصيل مكتوبة». إذا لم يتوفر المرجع أو كانت النسخة غير واضحة، أحل التسعير للمسؤول وحدد مع العميل طريقة وموعد تأكيده.

لا تصنع سعرًا سابقًا أعلى لإظهار خصم، ولا تقل إن العرض ينتهي اليوم إلا إذا كان ذلك مثبتًا. إذا تغيرت الأسعار أثناء وجود عرض سابق، ارجع إلى مدة صلاحية العرض وشروطه ثم للمسؤول، ولا تغير الاتفاق أو تؤكد استمراره من نفسك.

اضبط الوعود واعرف متى تستدعي المختص

يمكنك شرح الفكرة العامة وجمع المعلومات وتحديد الخطوة التالية. أما اعتماد النطاق والسعر والمدة والخصم والاستثناء والرأي المتخصص فيكون لصاحب الصلاحية. عند الإحالة، سلّم ملخصًا منظمًا وابقَ مسؤولًا عن متابعة الإجراء المكلّف به.

الموقف	تجنب هذا الرد	الرد أو التصرف المناسب
طلب ضمان مبيعات	نضمن لك مبيعات بمجرد تشغيل الحملة.	نحدد الأعمال والميزانية ومؤشرات القياس، وتتأثر النتائج بعوامل نراجعها معك.
طلب موعد نهائي مبكر	نسلمه في أسبوع مهما كان المطلوب.	يعتمد الموعد على النطاق والمواد والاعتمادات ومراجعة المختص.
طلب ضمان تمويل	نجيب لك مستثمرًا مضمونًا.	نوضح المسار المتاح بعد دراسة الحالة، ولا نعد بإغلاق تمويل.
طلب دعم مفتوح	نحل أي عطل فورًا وفي أي وقت.	نراجع ساعات الدعم والأولوية وآلية الاستجابة وفق التعاقد.
طلب إضافة أثناء التنفيذ	التعديل بسيط ونضيفه مجانًا.	نوثق الطلب ونقيّم أثره على النطاق والتكلفة والمدة قبل اعتماده.
سؤال عن خبرة سابقة	ننفذ لكل هذه الجهات لأن شعاراتها موجودة.	استخدم حالات العمل والعلاقات التي تسمح الإدارة بعرضها وبصفتها الصحيحة.

حالات تتطلب إحالة واضحة

- عطل قائم أو اشتباه في تسرب بيانات أو طلب دخول إلى أنظمة العميل؛ اتبع مسار الدعم والصلاحيات ولا تطلب كلمة مرور في المحادثة.
- طلب رأي قانوني أو مالي أو قرار استثماري أو شروط جهة رسمية؛ يحيله الموظف إلى المختص المناسب.
- شكوى أو تأخير أو تعويض أو طلب استرداد؛ وثّق الوقائع وأحل القرار إلى المسؤول دون مجادلة العميل أو وعد خارج صلاحيتك.

اجمع ما تحتاجه للعمل فقط. المستندات الحساسة والصلاحيات تُطلب عبر القنوات المعتمدة وبحسب الحاجة؛ لا تحفظها على حساب شخصي أو تشاركها مع من لا علاقة له بالتكليف.

> إضاءة مهنية: ميثاق الأمانة وحماية سرية بيانات العميل
> بيانات العملاء وأرقامهم وخططهم الاستثمارية أمانة مهنية مشددة. يُمنع منعاً باتاً طلب كلمات المرور الخاصة بالعميل، أو حفظ مستنداته على أجهزة أو حسابات شخصية. جميع التعاملات والوثائق تُدار حصراً عبر المنصات المؤسسية الرسمية المعتمدة.

تدرب على المواقف قبل مخاطبة العملاء

نفذ التمارين بصوتك مع زميل أو مشرف. لا تحفظ الرد حرفيًا؛ اشرح سبب السؤال والخطوة التالية. بعد كل موقف، اكتب ملخصًا قصيرًا يصلح لتسليمه للمختص.

الموقف الأول عميل يطلب متجرًا

قال العميل: «عندي حساب يبيع عطورًا وأريد متجرًا بأقل سعر». اكتب ثلاثة أسئلة تساعدك على فهم الطلب، وحدد ما الذي تحتاجه من المختص قبل السعر. ثم قدّم ردًا لا يتجاوز نصف دقيقة.

إجابتك: .....

.....

الموقف الثاني عميل يبحث عن مستثمر

قال العميل: «عندي فكرة تطبيق وأريد من يمولها، وهل تضمنون المستثمر؟» وضح الفرق بين تجهيز المشروع للمناقشة وجلب التمويل، ثم حدد أسئلة البداية والجهة التي تحيل إليها القرار.

إجابتك: .....

.....

الموقف الثالث سعر محفوظ من التدريب

تذكرت مثالًا بقيمة ٩٠٠٠ ريال، وطلب العميل خصمًا إضافيًا فورًا. ما المرجع الذي تراجعه؟ وما الذي تتحقق منه؟ وماذا تقول إذا لم تجد النسخة المعتمدة؟

إجابتك: .....

.....

الموقف الرابع إضافة بعد التعاقد

قال العميل أثناء تنفيذ موقع بلغة واحدة: «أضف الإنجليزية واعتبرها هدية». صغ ردًا يحافظ على العلاقة، ويشرح كيف يُدرس الطلب دون الموافقة عليه أو رفضه من نفسك.

إجابتك: .....

.....

0591667623

اختبر فهمك في جملة واحدة

ما الفرق بين الموقع والمتجر؟ وبين المشروع والتشغيل؟ وما الذي يجب أن تعرفه قبل إحالة عميل؟ وأين توجد الأسعار التي يمكن استخدامها في عرض فعلي؟ ناقش إجاباتك مع المشرف ثم انتقل إلى صفحة المراجعة.

0591667623

راجع إجاباتك وحدد جاهزيتك الأولية

إجابات استرشادية للمواقف

المتجر: اسأل عن عدد المنتجات، وطريقة استقبال الطلبات حاليًا، والدفع والشحن والمخزون، ثم الأولويات والوقت والميزانية. أكد السعر بعد تحديد الباقة والربط والمواد والمسؤوليات، وتجنب وعد «الأرخص» دون مقارنة نطاق واضح.

المستثمر: اسأل عن مرحلة الفكرة، والمشكلة والسوق، والفريق، وما تم اختباره أو إنجازه، والمواد المتاحة. اشرح أن جاهزية المشروع للمناقشة تختلف عن قرار ممول بالاستثمار. أحل المسار للمختص والإدارة دون ضمان تمويل أو مشاركة.

السعر: تجاهل المثال المحفوظ عند التسعير الفعلي، وراجع الجدول الإلكتروني الأحدث ونطاق الباقة والسعرين وشروط الخصم وصلاحيتك والرسوم. عند غياب المرجع، اطلب تأكيد المسؤول واتفق مع العميل على الخطوة التالية.

الإضافة: «يسعدنا ندرس إضافة الإنجليزية. سأوثق الطلب للمختص ليوضح أثره على المحتوى والتكلفة والمدة، ثم نعرض عليك التعديل لاعتماده». لا تصفه بالمجاني أو البسيط قبل التقييم.

قائمة مراجعة مع المشرف

ما الذي يراجعه المشرف	دليل الأداء المطلوب
فهم الشركتين والخدمات	تعريف دقيق واختيار جهة الإحالة دون سرد عشوائي للخدمات.
جودة الأسئلة والاستماع	فهم المشكلة والنتيجة وتلخيصهما مع العميل دون افتراض الحل.
ضبط السعر والوعود	استخدام المرجع الإلكتروني ومعرفة حدود الخصم والمدة والنتائج.
التوثيق والمتابعة	ملخص يمكن العمل به، ومسؤول متابعة وخطوة تالية واضحة.
حدود الدور والإحالة	طلب مساعدة المختص وحماية معلومات العميل دون تخمين.

لا تكفي القراءة وحدها للعمل المستقل. يحدد المشرف ما إذا كنت تبدأ محادثات تحت الإشراف أو تحتاج تدريبًا إضافيًا، ثم يوسّع صلاحياتك وفق الأداء وأدلة التخصص وسياسات الإدارة.

اسم الموظف ..... اسم المشرف .....

تاريخ المراجعة ..... التدريب المطلوب .....

الخطوة التالية في البرنامج: دراسة الملف الثاني الخاص برحلة العميل، ثم تطبيق حالة كاملة مع المشرف من أول استقبال حتى التسليم والمتابعة.

★ PROFESSIONAL REVIEW & STRATEGIC SUPERVISION ★

Reviewed and Supervised by Consultant Eng. Amr ElHezzawy

Creative Growth & Business Transformation Consultant

Mobile / WhatsApp: 0591667623 | +966 59 166 7623

تمت مراجعة والإشراف على محتوى هذا الملف التدريبي والأفكار الاستراتيجية من قبل:

الاستشاري م/ عمرو الحزاوي

0591667623