رحلة العميل من أول تواصل إلى التسليم والمتابعة

دليل إجراءات عملي لفريق النمو الإبداعي

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

تتعلم في هذا الملف كيف تدير طلب العميل خطوة بخطوة، حتى لو كنت جديدًا في العمل. ستعرف ماذا تسأل، وما الذي تسجله، ومن يساعدك، ومتى يمكن الانتقال إلى المرحلة التالية. استخدمه مع دليل الخدمة المطلوبة؛ فهو ينظم رحلة التعامل، بينما يشرح دليل التخصص تفاصيل الحل ومخرجاته.

لكل عميل مسؤول متابعة واضح. ولكل إجراء شخص ينفذه وموعد متفق عليه أو موعد يؤكده المسؤول. لا تنتقل لأن الحديث كان إيجابيًا فقط؛ انتقل عندما تكتمل المعلومات أو الاعتمادات المطلوبة، ووثّق سبب الانتقال في سجل العميل.

كيف تطبق الدليل

- ابدأ من المرحلة التي يوجد فيها العميل الآن؛ العميل السابق الذي يبلغ عن عطل يدخل مسار الدعم، ولا يعاد إلى محادثة بيع جديدة.
- اقرأ إجراءات المرحلة، ثم نفّذ المثال بصوتك وسجّل النتيجة والخطوة التالية.
- ارجع للمختص في التقديرات الفنية أو المهنية، ولصاحب الصلاحية في الخصومات والاستثناءات والقرارات التجارية.
- استخدم النماذج المعتمدة المتاحة في العمل. الأمثلة هنا للتعلم، وتستكمل النماذج التفصيلية في الملف الرابع عشر.

ما الذي يحكم تطبيق الإجراءات

العقد والعرض المعتمدان والصلاحيات التي تحددها الإدارة هي مرجع الالتزام مع العميل. المدد والدفعات وساعات الدعم تختلف بين الخدمات. وأي مبلغ يرد في أمثلة التدريب لا يستخدم في عرض فعلي؛ راجع جدول الأسعار الإلكتروني الأحدث قبل التسعير أو تجديد عرض.

بعد الدراسة ستطبق حالة لنوداتيك وحالة لتقى، ثم تحل مواقف تحتاج قرارًا أو إحالة. يراجع المشرف أداءك الفعلي قبل توسيع صلاحياتك في التعامل المستقل.



مخطط إيضاحي تفاعلي — رحلة العميل من أول تواصل إلى التسليم والمتابعة

خريطة الرحلة والأدوار المسؤولة

مسؤول العميل هو الشخص الذي ينسق التواصل ويتأكد أن الخطوة التالية لا تضيع. المختص يراجع الحل والتقدير والجودة. مدير المشروع ينظم التنفيذ بعد التكليف، والإدارة المالية تؤكد الفواتير والتحصيل، وصاحب الصلاحية يعتمد القرارات التي تقع ضمن تفويضه. قد يجمع شخص واحد أكثر من دور.

المرحلة	المسؤول الأساسي	المخرج الذي يسمح بالتقدم
١ الاستقبال والتسجيل	مسؤول العميل	طلب موثق وتوجيه أولي ومسؤول متابعة.
٢ تأهيل الفرصة	مسؤول العميل أو المبيعات	ملاءمة واضحة أو معلومات ناقصة وخطة لاستكمالها.
٣ الاكتشاف والتقدير	المختص مع مسؤول العميل	متطلبات أولية وافتراضات ومخاطر وتقدير قابل للمراجعة.
٤ الحل والعرض	المختص والمبيعات	عرض معتمد يربط السعر بنطاق ومخرجات وشروط.
٥ المتابعة والتفاوض	المبيعات وصاحب الصلاحية	قرار أو تعديل معتمد أو متابعة مؤجلة بسبب واضح.
٦ التعاقد والتحصيل	المبيعات والإدارة المالية	اتفاق موثق واستيفاء شروط بدء العمل.
٧ التسليم وبدء التنفيذ	مسؤول العميل ومدير المشروع	استلام داخلي واجتماع بدء وخطة تواصل.
٨ التنفيذ والتواصل	مدير المشروع والمختص	تقدم موثق واعتمادات ومتابعة للمخاطر.
٩ التغيير والتأخير	مدير المشروع وصاحب الصلاحية	قرار موثق وأثر معروف على النطاق والوقت والتكلفة.
١٠ المراجعة والقبول	المختص والعميل	مخرجات مفحوصة وملاحظات معالجة وقبول موثق.
١١ الدعم والشكاوى	مسؤول الحساب والدعم	طلب مسجل ومعالجة أو تصعيد وإغلاق موثق.

المرحلة	المسؤول الأساسي	المخرج الذي يسمح بالتقدم
١٢ المتابعة والتجديد	مسؤول الحساب والنمو	متابعة رضا ونتائج وتجديد أو إغلاق منظم.

قاعدة العمل اليومية

قبل أن تغلق المحادثة أو تسلّم الطلب لزميلك، يجب أن تعرف: أين وصل العميل، ومن يفعل ماذا، ومتى نعود إليه، وما الذي نحتاجه منه. إذا لم تتضح هذه الأمور فالمتابعة غير مكتملة.

0591667623

المرحلة الأولى استقبال العميل وتسجيل الطلب

هدفك أن يشعر العميل أن طلبه فُهم ووصل إلى المسار الصحيح. ابدأ بتحية وتعريف مناسبين للحساب الذي تواصل من خلاله، ثم استمع إلى السبب الذي دفعه للتواصل قبل عرض الخدمات.

ماذا تفعل بالترتيب

- اسأل إن كان الطلب جديدًا، أو متعلقًا بعرض سابق، أو بمشروع قائم، أو بشكوى. إذا كان العميل سابقًا فابحث عن سجله واربط التواصل بالعمل الصحيح.
- اجمع الاسم أو اسم المنشأة، ووسيلة التواصل المناسبة، وطبيعة النشاط، ووصف الطلب بكلمات العميل. دوّن مصدر الوصول إذا عُرف، ولا تسجّل معلومات متخيلة.
- افحص وجود سجل سابق حتى لا يتواصل زميلان مع العميل بعروض مختلفة. اربط السجلات أو أحلها للمسؤول بدل إنشاء فرصة مكررة دون تنسيق.
- حدّد الجهة أو التخصص المناسب مبدئيًا. الطلب المشترك قد يحتاج نوداتيك وتقى معًا، لكن تظل نقطة المتابعة واضحة للعميل.
- اتفق على الخطوة التالية وطريقة التواصل. إذا احتاج الموعد تأكيدًا، عِد بتأكيده في وقت تستطيع الالتزام به، لا بوصول نتيجة غير مضمونة.

توجيه الطلب من البداية

ما الذي يقوله العميل	الإجراء الأول المناسب
أريد معرفة خدمة أو تنفيذ طلب جديد	تسجيل الطلب ثم تأهيله.
عندي مشكلة في العمل الذي سلمتموه	ربطه بالمشروع وتحويله للدعم أو مسؤول الحساب.
أريد تأسيس نشاط أو خدمة لمستثمر	توضيح نوع الحالة ثم إحالتها لمختص تقى المناسب.
أريد مموّلًا أو شراكة منكم	تحديد المقصود وإحالته للمختص أو الإدارة دون وعد بتمويل.

صياغة عملية

«أهلًا وسهلًا، معك سارة من نوداتيك. يسعدني أساعدك. هل الطلب يخص مشروعًا جديدًا أم عملًا قائمًا معنا؟ عرّفني بنشاطكم وبالشيء الذي تحتاجونه، وأرتب لك الخطوة المناسبة».

تنتقل إلى التأهيل عندما يكون الطلب الجديد مسجلًا ومسؤوله معروفًا. لا تجمع كلمات مرور أو وثائق حساسة في هذا الحديث؛ يحدد المختص الحاجة وقناة الاستلام المناسبة لاحقًا.

المرحلة الثانية تأهيل الفرصة وفهم الملاءمة

التأهيل يعني معرفة هل نستطيع مساعدة العميل، وما الذي نحتاجه قبل تقديم حل أو عرض. لا يعني الحكم على جديته من طريقة كلامه أو من عدم معرفته بالمصطلحات. ساعده على وصف احتياجه دون ضغط.

أسئلة تساعدك على التأهيل

- الحاجة والأثر: «ما المشكلة الأساسية؟ وما الذي تتمنى أن يتحسن؟ وكيف يؤثر الوضع الحالي على عملكم؟»
- القرار: «من سيستخدم الخدمة؟ ومن يشارك في اعتماد النطاق والميزانية؟ وهل نحتاج حضور شخص آخر في الاجتماع؟»
- التوقيت: «هل هناك موعد فعلي أو مناسبة مرتبطة بالطلب؟ وما الذي يحدث إذا لم ينفذ قبلها؟»
- الميزانية: «هل لديكم نطاق تقريبي يساعدنا على ترتيب الخيارات؟» إذا لم يعرف، سجّل ذلك ووضح أن التقدير يأتي بعد فهم الأولويات.
- الجاهزية والقدرة: ما المواد والبيانات المتاحة؟ وهل نستطيع تنفيذ الخدمة حاليًا أو نحتاج شريكًا أو دراسة إضافية؟ يؤكد المختص القدرة والنطاق.

نتيجة التأهيل

النتيجة	ماذا تفعل بعدها
طلب مناسب وجاهز للدراسة	ترتب جلسة اكتشاف وتحدد المشاركين وما يلزم تجهيزُه.
معلومات أساسية غير مكتملة	تحدد المعلومة الناقصة ومن يزوّدها وموعد المتابعة، دون تأكيد ملاءمة نهائية.
احتياج مناسب لكن التوقيت لاحق	تتفق على متابعة لاحقة ذات سبب وتاريخ، وتسجلها.
خدمة غير مناسبة أو غير متاحة	تشرح الحدود باحترام وتحيل أو تعتذر وفق توجيه المسؤول.

مثال على قرار صحيح

عميل يريد تطبيقًا لمتجر صغير ولا يعرف الميزانية. لا ترفضه ولا تؤكد له التطبيق فورًا. اسأل عن عدد الطلبات وطريقة إدارتها والمشكلة التي يريد حلها، ثم أحل الحالة لمقارنة متجر أو أداة جاهزة أو تطبيق حسب الحاجة.

المخرج المطلوب هو ملخص حاجة وقرار تأهيل وسبب واضح. تنتقل إلى الاكتشاف عندما تتضح فائدة الجلسة والمعلومات المطلوبة والمشاركون، وليس لمجرد أن العميل سأل عن السعر.

المرحلة الثالثة اكتشاف الاحتياج مع المختص

جلسة الاكتشاف تحول الوصف العام إلى طلب يمكن تقديره. دورك تجهيز المعلومات وتنظيم الجلسة وتوثيق ما فهمته. يتولى المختص الأسئلة المتخصصة والافتراضات الفنية أو المهنية، ويُظهر ما يحتاج تحققًا إضافيًا.

قبل الجلسة

- أرسل للمختص ملخص التأهيل، وحدد هدف الجلسة: فهم النطاق أو مقارنة بدائل أو تحديد مرحلة دراسة، مع بيان ما لم يُحسم بعد.
- اطلب الحد الأدنى المفيد من المواد، مثل وصف إجراءات العمل أو قائمة الخدمات أو مثال لمشكلة متكررة. لا تطلب كل ملفات المنشأة دون حاجة واضحة.
- اتفق على الموعد والمشاركين، ووضح للعميل لماذا نحتاج المختص أو ممثل القرار أو المستخدم الفعلي.

أثناء الجلسة

ابدأ بالوضع الحالي ثم النتيجة المطلوبة. اسأل عن المستخدمين وحجم العمل والربط مع جهات أو أنظمة أخرى والمواد التي سيوفرها العميل. افصل «ضروري عند البداية» عن «تحسين لاحق»، وسجّل المتطلبات التي تحتاج دليلًا أو اختبارًا بدل اعتبارها حقائق مؤكدة.

مثال طلب	ما الذي يجب كشفه قبل التقدير
متجر إلكتروني	المنتجات والدفع والشحن والمخزون والمحتوى والمنصة والجهات التي تعتمد الربط.
إدارة مشروع أو تحسين تشغيل	الهدف والحدود والأطراف والموارد والصلاحيات والتقارير والنتيجة المطلوبة.
خدمة تأسيس أو مستثمر	مرحلة الحالة والنشاط والكيان والأطراف والمستندات، ويؤكد المختص المتطلبات الحالية.

بعد الجلسة

أرسل ملخصًا بلغة مفهومة يتضمن الهدف والنطاق الأولي والاستثناءات والاعتماديات والأسئلة المفتوحة ومن يتابعها. اطلب تصحيح سوء الفهم، ثم يراجع المختص ما يمكن تقديره وما يحتاج دراسة مستقلة قبل العرض.

صياغة مناسبة: «فهمنا أن الأولوية تنظيم الطلبات وربط المخزون. سنراجع إمكانية الربط مع النظام الحالي قبل اعتماد الحل والمدة. نحتاج منكم اسم النظام ووصف طريقة العمل، ثم نؤكد الخطوة التالية».

لا تحول الكلام المبدئي إلى التزام نهائي. تنتقل إلى الحل والعرض بعد مراجعة المختص لكفاية المعلومات، أو بعد الاتفاق على مرحلة اكتشاف محددة المخرجات إذا تعذر تقدير التنفيذ الآن.

المرحلة الرابعة إعداد الحل والعرض المعتمد

العرض الجيد يربط مشكلة العميل بحل محدد ومخرجات قابلة للفحص. يراجع المختص النطاق والافتراضات والوقت والموارد، وتراجع الجهة المخولة السعر والشروط قبل الإرسال. لا تعوّض نقص المعلومات بوعد واسع.

ما الذي يجب أن يتضمنه العرض

- هدف العميل والحل المقترح، مع بيان سبب مناسبته وأي مرحلة تمهيدية أو خيار بديل له.
- المخرجات المحددة وما لا يشمله الاتفاق؛ مثال: إنشاء المتجر لا يعني تلقائيًا إدارة منتجاته أو حملاته شهريًا.
- ما يقدمه العميل من محتوى ووثائق وصلاحيات واعتمادات، وأثر تأخرها والاعتماديات الخارجية وفق ما يعتمد في الاتفاق.
- المراحل والمدة التقديرية أو الجدول المعتمد، وشرط بدء احتسابها، وآلية المراجعة والقبول والتغيير والدعم.
- السعر والدفعات وصلاحية العرض والرسوم الخارجية والاشتراكات والتجديد وحالة الضريبة بحسب بيان العرض.

مراجعة السعر قبل الإرسال

افتح جدول الأسعار الإلكتروني الأحدث، وطابق الخدمة والنطاق، ثم راجع السعر قبل الخصم وبعده وشروط الخصم وصلاحيتك. لا تستخدم مثالًا من التدريب أو سعرًا محفوظًا. إذا لم تنطبق الباقة على الطلب، اطلب تقديرًا خاصًا واعتمادًا بدل تركيب سعر من عندك.

عنصر يلتبس على العميل	كيف توضحه
أتعاب إدارة الحملة والميزانية الإعلانية	بيّن كل بند وما يدفع لنا وما ينفق على المنصات وفق الاتفاق.
أتعاب خدمة الأعمال ورسوم الجهات	افصل أتعابنا عن الرسوم الخارجية والتكاليف التي تتحملها الأطراف.
التطوير والتشغيل المستمر	حدد إن كانت الاستضافة والصيانة والدعم والتجديد ضمن السعر أو بنودًا مستقلة.

إرسال يمكن متابعته

سجّل رقم العرض أو نسخته وتاريخه، والجهة المرسَل إليها، ومن اعتمده. قل: «أرسلت لك العرض الذي يشمل هذه المخرجات وهذه الاستثناءات. هل يناسبك موعد نراجع فيه التفاصيل والأسئلة؟» لا تعتبر الإرسال موافقة أو بدء عمل.

المرحلة الخامسة متابعة العرض والتفاوض

هدف المتابعة أن يفهم العميل العرض ويتمكن من اتخاذ قرار مناسب. افتح بسؤال يساعده على المراجعة، واستمع إلى سبب تردده قبل تقديم خصم أو تغيير. تفاصيل الحوار والاعتراضات تُستكمل في الملف الثالث.

خطوات المتابعة

- تأكد أن العرض وصل إلى الشخص المناسب وأنه النسخة الحالية، ثم اسأل ما الذي يحتاج توضيحًا في النطاق أو التكلفة أو التنفيذ.
- إذا ظهر اعتراض على السعر، افهم هل المقارنة على النطاق نفسه أم أن الميزانية أقل. ناقش الأولويات أو التنفيذ على مراحل مع المختص قبل تغيير السعر.
- أي خصم أو بند إضافي أو تغيير مدة يراجع ضمن صلاحيتك. إذا احتاج اعتمادًا، اطلبه قبل تأكيده للعميل، ثم حدّث العرض ووثّق النسخة الجديدة.
- اتفق على إجراء تالٍ وموعد مناسب؛ مثل مراجعة داخلية لدى العميل أو جلسة مع صاحب القرار أو إرسال توضيح محدد.

عندما لا يرد العميل

ارجع إلى الموعد والقناة المتفق عليهما، وأرسل متابعة قصيرة مرتبطة بطلبه. إذا لم يرد، اتبع خطة التواصل المعتمدة دون إلحاح أو رسائل متكررة بلا قيمة. يمكن تحويل الفرصة إلى متابعة لاحقة مع سبب وتاريخ، واحترم طلب إيقاف التواصل.

مثال تفاوض يحافظ على النطاق

العميل السعر أعلى من ميزانيتي، ومورد آخر عرض مبلغًا أقل.

الموظف خلينا نتأكد أن المقارنة تشمل نفس المخرجات والربط والدعم. ما الحد الذي خصصتموه؟ أراجع مع المختص هل نرتب الأولويات أو نقسم التنفيذ، وأؤكد لك أي تعديل بعد اعتماده.

كيف تنهي المرحلة

سجّل النتيجة: استمرار تفاوض، أو قبول للانتقال للتعاقد، أو تأجيل متفق عليه، أو فقد الفرصة بسبب معروف. دوّن السبب بكلمات دقيقة مثل توقيت غير مناسب أو اختلاف نطاق؛ لا تصف العميل بأنه غير جاد لمجرد أنه لم يشتر.

لا تقل «وافقنا على كل شيء» إذا بقيت نقاط معلقة. القبول المبدئي يسمح باستكمال التعاقد، ويظل بدء التنفيذ مرتبطًا بشروط البدء المعتمدة.

0591667623

المرحلة السادسة التعاقد والتحصيل وشروط البدء

هذه المرحلة تثبّت ما اتُّفق عليه وتتحقق من استيفاء شروط البداية. استخدم المستندات والبيانات والقنوات المعتمدة. راجع الإدارة في تحديد الجهة المتعاقدة والتحصيل، خاصة إذا جمع الطلب خدمات من نوداتيك وتقى.

قبل طلب التوقيع أو الدفع

- تأكد من تطابق هوية الجهة والعميل وبيانات التواصل مع الوثائق المعتمدة، ومن الشخص المخول باعتماد الاتفاق لدى العميل.
- طابق العقد أو مستند التكليف مع آخر عرض معتمد: النطاق والمخرجات والاستثناءات والدفعات والمدة والقبول والدعم وطلبات التغيير.
- اعرض النقاط غير المحسومة على المسؤول قبل تأكيدها، ولا تعدّل صياغة أو التزامًا يتجاوز صلاحيتك.
- أرسل تعليمات الدفع أو الفاتورة من المصدر المعتمد. لا تستخدم حسابًا شخصيًا أو بيانات نقلها شخص دون تحقق إداري.

كيف تتعامل مع إثبات الدفع

استلم الإشعار واشكر العميل، ثم اطلب من الإدارة المالية التحقق من وصول المبلغ وربطه بالطلب. صورة التحويل وحدها لا تجعلك تؤكد التحصيل أو تبدأ التنفيذ. إذا وجد اختلاف في المبلغ أو البيانات، صعّده واتفق على متابعة واضحة دون اتهام العميل.

شروط انتقال الطلب إلى التنفيذ

ما الذي تتحقق منه	من يؤكده
اتفاق معتمد وتطابق النسخة والنطاق	المبيعات أو المسؤول المخول بالتعاقد.
استيفاء الدفعة أو شرط التحصيل المتفق عليه	الإدارة المالية أو من تفوضه الإدارة.
اكتمال الحد اللازم من المواد والاعتمادات	المختص أو مدير المشروع.
وجود مسؤول تنفيذ وقدرة وجدول بداية	مسؤول التنفيذ مع مدير المشروع.

صياغة مناسبة: «شكرًا لإرسال إثبات التحويل. نتحقق من وصوله ونراجع مستندات البداية، ثم يؤكد لك مسؤول المشروع موعد الانطلاق والخطوات المطلوبة». لا تعد بانطلاق فوري قبل هذا التأكيد.

أي استثناء مثل بدء العمل قبل دفعة أو قبل اكتمال متطلب يحتاج موافقة موثقة من صاحب الصلاحية، مع توضيح أثره ومخاطره للفريق. لا تمنح الاستثناء لأن العميل مستعجل فقط.

> إضاءة مهنية: التحقق من شروط البدء — التأكيد المالي والمدخلات المعتمدة (ع٩)
> يبدأ العمل الفعلي والتكليف التنفيذي وفق الشروط المعتمدة في الاتفاق؛ ويشمل ذلك عادةً تأكيد الإدارة المالية لاستيفاء الدفعة التعاقدية المقررة (أو الترتيب المالي المصرح به)، والتحقق من اكتمال استلام المواد والمدخلات الأساسية المطلوبة للمرحلة عبر نموذج التحقق من شروط البدء ع٩ والموجز التخصصي المعتمد.

المرحلة السابعة التسليم الداخلي واجتماع البدء

التسليم الداخلي يمنع ضياع ما وعد به فريق المبيعات. لا يكفي إرسال رقم العميل للمختص؛ يجب أن يفهم الفريق ما اتُّفق عليه وما لم يُحسم، ثم يقبل مسؤول التنفيذ استلام التكليف.

حزمة التسليم التي تجهزها

- ملخص نشاط العميل ومشكلته وهدفه، وأسماء ممثل القرار وممثل التواصل والمستخدمين المعنيين.
- العرض والعقد أو التكليف بنسختهما المعتمدة، مع المخرجات والاستثناءات والوعود التي أُجيزت أثناء التفاوض.
- المواد والوثائق والاعتمادات المتاحة، وما ينقصها، ومكان حفظها وقنوات الوصول المسموح بها.
- حالة الدفعات كما أكّدتها المالية، ومراحل الاستحقاق التي يحتاج التنفيذ مراعاتها.
- الاعتماديات والمخاطر والمواعيد المهمة، والافتراضات المفتوحة، والقرارات التي تحتاج المختص أو الإدارة.

ما الذي تتأكد منه في اجتماع البدء

يُراجع الهدف والنطاق بلغة العميل، وتُعرّف الأدوار، وتُحدد القنوات ومواعيد التحديث وكيفية اعتماد المراحل وتقديم الملاحظات وطلب التغيير. يتحقق مدير المشروع من جاهزية المتطلبات ثم يثبت خطة البداية وما يعتمد عليها.

بند في محضر البدء	مثال واضح
ممثل التواصل والاعتماد	فلان ينسق الملاحظات، وفلان يعتمد المرحلة ضمن صلاحياته.
مواد ناقصة	العميل يرسل محتوى الصفحات في الموعد المتفق عليه، ويتابع مسؤول الحساب استلامه.
قرار يحتاج مراجعة	المختص يؤكد إمكانية الربط قبل تثبيتها في نطاق التنفيذ.
التواصل والتغيير	التحديث عبر القناة المتفق عليها، والطلبات الجديدة توثق ثم تقيّم قبل اعتمادها.

تنتقل إلى التنفيذ عندما يؤكد مسؤول التنفيذ الاستلام وتتضح البداية والاعتماديات. إذا اكتشف وعدًا غير معتمد، لا تخفِه؛ صعّده قبل أن يتحول إلى توقع يصعب تصحيحه مع العميل.

المرحلة الثامنة متابعة التنفيذ وتحديث العميل

المتابعة أثناء التنفيذ تبين ما أُنجز وما يحتاج قرارًا وما سيحدث لاحقًا. يحصل مسؤول الحساب على المعلومة من فريق التنفيذ ثم يشرحها للعميل بدقة. تجنب نقل نسبة تقدم أو موعد متوقع لم يؤكده المسؤول.

عناصر التحديث المفيد

- ما الذي اكتمل ويمكن عرضه أو فحصه، مقارنة بالمرحلة المتفق عليها.
- ما الذي يعمل عليه الفريق الآن، وما المخرج التالي المتوقع بعد تأكيد مسؤول التنفيذ.
- ما الذي نحتاجه من العميل تحديدًا، ومن يرسله، والموعد المتفق عليه وأثر تأخره.
- أي خطر أو عائق أو قرار قد يؤثر على الخطة، ومن يتابعه ومتى نحدث العميل بشأنه.

مثال تحديث يمكن العمل به

«اكتمل تصور صفحات المتجر وأرسلناه للمراجعة. نحتاج ملاحظاتكم مجمعة على ترتيب الأقسام والصور حتى يعتمد الفريق التصميم. بعد استلامها ومراجعتها يؤكد مدير المشروع موعد مرحلة الربط. ما يزال تفعيل جهة الدفع اعتمادًا خارجيًا نتابعه معكم».

إدارة الملاحظات والاعتمادات

اجمع ملاحظات العميل في سجل واضح، واربطها بالمخرج ونسخته. ميّز بين سؤال أو تصحيح ضمن الاتفاق أو إضافة تحتاج تقييمًا. إذا تعددت جهات المراجعة لدى العميل، اطلب من ممثله تجميع الرأي النهائي حتى لا تنفذ تعليمات متعارضة.

حالة تحتاج متابعة	التصرف الصحيح
اعتماد مرحلة لم يصل	ذكّر بالمخرج المطلوب اعتماده وبالقرار اللازم، واطلب تأكيد موعد الرد.
قرار شفهي مهم	أرسل ملخصه كتابة واطلب تأكيده عبر المسار المتفق عليه.
عائق قد يؤخر التسليم	تحقق من أثره مع مدير المشروع ثم أخطر المسؤول والعميل بخطة محدثة.

لا تسجّل المرحلة مكتملة لمجرد أن الفريق بدأها أو أرسل مسودة. تنتقل عند تحقق شروط المرحلة واعتماد المخرج حسب الاتفاق، مع إبقاء البنود المعلقة ظاهرة في السجل.

المرحلة التاسعة إدارة التغييرات والتأخير

أي طلب جديد أو اختلاف عن المتوقع يحتاج وصفًا وتقييمًا قبل الوعد. التوثيق يحفظ ما سيستلمه العميل وما يحتاجه الفريق، ويساعد على اتخاذ قرار عادل بدل الجدل حول انطباعات عامة.

نوع الحالة	كيف تتعامل معها
خلل في مخرج يفترض مطابقته للاتفاق	توثقه للمختص للتحقق ومعالجته وفق التزام التنفيذ أو الدعم؛ لا تحوله تلقائيًا إلى إضافة مدفوعة.
إضافة أو تعديل خارج النطاق	تسجل المطلوب ويقيّم المختص أثره، ثم يعتمد المقترح والسعر والمدة قبل التنفيذ.
مطلب لم يكن موصوفًا بوضوح	تعود إلى المستندات وتطلب حسم المسؤول؛ لا تقرر وحدك أنه مجاني أو مدفوع.
تأخير في مواد أو اعتماد أو إجراء خارجي	تثبت السبب والأثر الفعلي، وتضع إجراء متابعة وخطة محدثة مع المسؤول.



مخطط إجرائي: المسار النظامي لإدارة التغييرات والتأخير ومعالجة الشكاوى (ع١٠ وع١٤)

مسار طلب التغيير

اكتب ما الذي يريد العميل تغييره ولماذا، واربطه بالمخرج والنطاق الحالي. يقيّم المختص العمل والوقت والاعتماديات، ويعتمد صاحب الصلاحية المقترح التجاري. يُرسل للعميل ما سيتغير وما سيترتب عليه، ثم يوثق اعتماده وتُحدث خطة التنفيذ والنسخة المرجعية.

كيف تتصرف عند التأخير

- تحقق من الواقع مع مسؤول التنفيذ، وحدد ما تأخر وما تأثر به؛ لا تنسب السبب للعميل أو للفريق قبل التحقق.
- صعّد مبكرًا واقترح إجراءً واضحًا: استكمال مادة، حسم قرار، ترتيب أولوية أو تعديل خطة بعد اعتمادها.
- أخبر العميل بالوقائع والخطوة التالية والموعد الذي سيؤكد فيه المسؤول التحديث. أي تعويض أو استثناء يقرره صاحب الصلاحية.

صياغة تحفظ العلاقة

«وصلنا طلب إضافة اللغة الثانية وسجلناه. سيراجع المختص أثره على المحتوى والتنفيذ والتسليم، ثم نرسل لك التعديل لاعتماده. وسنوضح أيضًا ما إذا كان يؤثر على المرحلة الحالية قبل أن نبدأ الإضافة».

الاستعجال لا يلغي التقييم. أما العطل أو الحادث العاجل فيتبع مسار الدعم والتصعيد المعتمد، مع فصل إجراء الاحتواء عن الموافقة على أعمال إضافية.

0591667623

> إضاءة مهنية: إدارة طلب التغيير بلباقة ودون تضارب
> عند طلب العميل تعديلاً خارج النطاق المتفق عليه، لا تستخدم كلمة "مستحيل" أو "مرفوض"، بل اعتمد الأسلوب المهني: "يسعدنا جداً تنفيذ هذه الإضافة، وسيقوم فريق إدارة المشاريع برفع ملحق نطاق ع١٠ لتوضيح التكلفة والجدول الزمني الإضافي لاعتماده".

المرحلة العاشرة فحص المخرجات وتوثيق القبول

التسليم يبدأ بفحص داخلي للمخرجات، ثم مراجعة العميل وفق ما اتُّفق عليه. لا تكتفِ برسالة «تم الانتهاء»؛ اشرح ماذا تسلّم، وكيف يراجعه العميل، وأين يسجل ملاحظاته وما بقي معلقًا.

قبل إرسال التسليم

- طابق المخرجات مع القائمة المعتمدة، وتحقق من الاختبارات أو المراجعات المطلوبة وتوثيق نتيجتها.
- صنف البنود: مكتمل، أو ملاحظات قيد المعالجة، أو اعتماد خارجي لم يكتمل. لا تخفِ البند المعلق تحت وصف إنجاز شامل.
- جهّز ما يلزم من ملفات وتدريب ووثائق وصلاحيات وملكية وحالة اشتراكات وفق العقد، وبطريقة تسليم آمنة.

أمثلة تختلف حسب الخدمة

الخدمة	دليل تسليم مناسب بحسب نطاقها
موقع أو متجر	مراجعة الصفحات والوظائف والربط المتفق عليه، وتوثيق الاختبار ونقل ما يستحق تسليمه.
حملة أو محتوى	المواد المعتمدة والتنفيذ الفعلي والتقارير ومصادر القياس، دون اعتبار تقرير الأداء ضمانًا للمبيعات.
إجراء تأسيس أو خدمة أعمال	المستندات والإجراءات المنفذة وحالة الطلبات وما بقي بيد الجهات أو العميل.
إدارة مشروع أو تشغيل	التقارير والسجلات والإجراءات ومخرجات الإدارة المحددة، مع توضيح حدود مسؤوليتنا.

مع العميل

أرسل قائمة التسليم وتعليمات المراجعة وموعدها وفق الاتفاق. اجمع الملاحظات وحدد ما يطابق النطاق وما يحتاج تقييم تغيير. بعد المعالجة، اطلب القبول عبر الوسيلة المعتمدة وسجّل النسخة المقبولة وتاريخها والبنود المستثناة إن وجدت.

صياغة مناسبة: «أرسلنا المخرجات الموضحة في قائمة التسليم، ومعها خطوات المراجعة. نرجو تجميع الملاحظات على البنود المحددة. ما يزال هذا الاعتماد الخارجي قيد المتابعة، وقد أوضحنا مسؤوله والخطوة التالية».

لا تعتبر صمت العميل قبولًا من نفسك. ولا تغلق المشروع لمجرد دفعه أو استلامه رابطًا. يثبت المسؤول الإقفال وموقف الدفعات والالتزامات المتبقية وفق الاتفاق، ثم ينتقل العميل إلى الدعم والمتابعة المناسبة.

إضاءة مهنية: توثيق الفحص والقبول والتسليم النهائي (ع١٢ وع١٣ وع١٦)
يوثق إنجاز المشروع رسمياً بتسجيل الفحص والقبول المبدئي عبر نموذج ع١٢، ثم استكمال التسليم والتدريب والاعتماد النهائي عبر نموذج ع١٣، وصولاً إلى محضر الإغلاق والأرشفة ع١٦. يحدد هذا التوثيق تاريخ سريان الضمان والدعم المتفق عليهما وحدودهما، ويثبت إيفاء الالتزامات التعاقدية دون الإخلال بحقوق الطرفين المقررة نظاماً، مع حفظ المراسلات والسجلات الرقمية الرسمية ذات الحجية.

المرحلة الحادية عشرة الدعم ومعالجة الشكاوى

عند شكوى العميل، ابدأ بفهم الوقائع وأثر المشكلة، ثم أوضح الإجراء التالي. لا تجادل حول اللوم ولا تضمن نتيجة أو تعويضًا قبل التحقق. الموقف المنظم يحافظ على الثقة حتى عندما لا تكون الإجابة فورية.

ما الذي تجمعه في طلب الدعم

- اسم العميل والمشروع أو الخدمة، ووصف المشكلة ووقت ظهورها وما الذي تأثر بها.
- خطوات حدوثها ورسالة الخطأ أو دليل مناسب إن توفر، دون طلب كلمات مرور أو بيانات تتجاوز الحاجة.
- حالة العمل: هل توقف كليًا أم تأثرت وظيفة محددة؟ وما وسيلة التواصل المناسبة للتحديث؟

تسجيل وتصعيد وتحديث

أنشئ طلبًا يمكن تتبعه، وأحله للمختص لتحديد الأولوية والنطاق وفق مسار الدعم المعتمد. أوضح للعميل من يتابع الطلب ومتى يتوقع التحديث التالي. إذا لم يتأكد وقت الحل، قل ذلك بوضوح واطلب من المسؤول موعد تحديث يمكن الالتزام به.

تمييز مهم	المعنى العملي
وقت الاستجابة ووقت الحل	تأكيد الاستلام وبدء المتابعة لا يعني انتهاء المعالجة.
خلل وطلب تطوير	يفحص المختص هل الحالة عيب ضمن الالتزام أم احتياج جديد أو اعتماد خارجي.
تصعيد وترك العميل	التصعيد ينقل القرار للمسؤول، ويظل تنسيق المتابعة واضحًا حتى الإغلاق.
حل فني وقبول العميل	سجل ما عولج وكيف فُحص، واطلب التحقق المناسب من العميل قبل الإقفال.

صياغة مناسبة للشكوى

«وصلت ملاحظتك وسجلنا أن المشكلة تؤثر على استقبال الطلبات. أحلناها للمختص للتحقق وتحديد الإجراء. سأتابع معك التحديث عبر هذه القناة في الموعد الذي نؤكده لك، وأي قرار تجاري يراجعه المسؤول».

الشكاوى المالية أو طلبات الاسترداد أو التعويض تُحال لصاحب الصلاحية مع المستندات والوقائع. وإذا وجد اشتباه في حادث أمني أو أثر واسع، اتبع مسار التصعيد العاجل المعتمد وحافظ على سرية معلومات العميل.

المرحلة الثانية عشرة المتابعة والتجديد والإحالات

بعد التسليم، تابع هل يستطيع العميل استخدام المخرج وهل ظهرت مشكلة أو فرصة تحسين. افصل بين اكتمال التنفيذ وبين تحقق أثر تجاري يحتاج وقتًا وقياسًا وعوامل أخرى. تختلف المتابعة بين مشروع ينتهي وخدمة مستمرة تُراجع على فترات.

كيف ترتب المتابعة

- ثبت تاريخ التسليم وبداية الدعم أو الاشتراك ونهايته بحسب العقد، وما يلزم تنبيه العميل إليه قبل التجديد.
- اتفق على موعد مناسب لسؤال العميل عن الاستخدام والملاحظات والنتائج التي يمكن قياسها. لا تفترض أن كل الخدمات تحتاج الجدول نفسه.
- عند طلب تقييم أو شهادة أو استخدام قصة نجاح، اطلب الإذن المناسب وتحقق من صحة الأرقام وصفة العلاقة قبل النشر.
- اقترح خدمة إضافية إذا عالجت حاجة ظهرت فعلًا. لا تستخدم المتابعة لمجرد دفع العميل إلى شراء جديد.

قبل التجديد

ما الذي تراجعه	ما الذي توضحه للعميل
الأداء والاحتياج القادم	ما أُنجز وما يحتاج تحسينًا وما الذي يريده للفترة التالية.
السعر والنطاق الحاليان	العرض الأحدث من المرجع الإلكتروني وشروطه قبل طلب الموافقة.
حالة الخدمة والاشتراكات	المواعيد والمسؤوليات والرسوم ذات الصلة حسب التعاقد.
عدم الرغبة في التجديد	إغلاق منظم وتسليم مستحقات وملفات وصلاحيات وفق الاتفاق دون إعاقة غير مخولة.

مثال متابعة بعد التسليم

«مرحبًا أستاذ خالد، أتابع معك استخدام المتجر بعد التسليم. هل يتعامل الفريق مع الطلبات بسهولة؟ وهل توجد نقطة تحتاج شرحًا أو دعمًا؟ إذا رغبت في تقييم التسويق لاحقًا، نراجع البيانات أولًا ونوضح الخيارات المناسبة».

المخرج النهائي هو سجل يبين رضا العميل أو ملاحظاته، والطلبات المفتوحة، وقرار التجديد أو الإغلاق، وفرص التحسين المناسبة. لا تغلق طلب دعم قائمًا لمجرد انتهاء مشروع آخر للعميل، ولا تترك التزامًا متبقيًا دون مسؤول.

حالة تطبيقية لنوداتيك متجر يحتاج تنظيم الطلبات

حالة تدريبية افتراضية: متجر عطور يستقبل الطلبات عبر الرسائل ويعاني ضياع بعضها. طلب صاحبه تطبيقًا، ثم تبيّن في الاكتشاف أن متجرًا إلكترونيًا قد يكون أنسب كبداية. الغرض من الحالة تدريبك على انتقال الطلب وتوثيقه، وليس تحديد خدمة أو سعر ثابت.

الخطوة في الحالة	التصرف والدليل الذي يبقى في السجل
الاستقبال والتأهيل	نسجل النشاط والمشكلة وعدد المنتجات التقريبي وصاحب القرار والتوقيت، والميزانية إن توفرت.
جلسة الاكتشاف	يفحص المختص طريقة الطلب والدفع والشحن والمخزون والمواد، ويقارن الحلول المناسبة قبل تثبيت الاختيار.
الحل والعرض	نعرض متجرًا بالنطاق المعتمد، ونوضح مسؤولية المحتوى ورسوم المنصة والربط وما يستثنيه السعر.
التفاوض والتعاقد	نراجع السعر الإلكتروني والصلاحيات ونوثق النسخة المقبولة، وتؤكد المالية شرط التحصيل.
التسليم الداخلي	يستلم مدير المشروع النطاق والمواد والدفعات والاعتماديات، ويثبت خطة البدء مع ممثل العميل.
أثناء التنفيذ	نرسل تحديثًا بمخرجات يمكن مراجعتها، ونتابع اعتماد التصميم والمحتوى وتفعيل الجهات الخارجية.
طلب إضافة لغة	نسجل التغيير ونقيّم المحتوى والوقت والتكلفة، ثم نعتمد القرار قبل تنفيذه.
الفحص والتسليم	نفحص الوظائف المتفق عليها ونسلّم الملفات والتدريب والصلاحيات المستحقة، ونوثق القبول والمعلقات.
الدعم والمتابعة	نسجل أي خلل ونتابعه، ثم نسأل عن الاستخدام والتجديد أو التحسين المناسب دون ضمان مبيعات.

نقطة قرار تحتاج انتباهك

إذا لم يكتمل تفعيل جهة الدفع، فلا تكتب «المتجر جاهز للبيع بالكامل» دون بيان الحالة. يحدد المسؤول ما يمكن تسليمه وفحصه الآن، وما يزال مرتبطًا بجهة خارجية، وكيف سيُتابع حتى الإغلاق وفق الاتفاق.

اختبر نفسك في هذه الحالة

أين سجلت سبب اختيار المتجر بدل التطبيق؟ ومن وافق على إضافة اللغة؟ وما الدليل على استيفاء شرط البدء؟ ومن بقي مسؤولًا عن تفعيل الربط؟ إذا لم تجد الإجابات، فالسجل يحتاج استكمالًا.

حالة تطبيقية لتقى إدارة مشروع وتحسين تشغيل

حالة تدريبية افتراضية: منشأة لديها مشروع تجهيز فرع جديد، ويعاني صاحبها تضارب مواعيد الموردين وعدم وضوح المسؤوليات. يريد من تقى تنظيم إدارة المشروع، وقد يحتاج لاحقًا نظامًا تقنيًا للمتابعة من نوداتيك.

الخطوة في الحالة	التصرف والدليل الذي يبقى في السجل
استقبال الطلب	نميّز بين إدارة مشروع محدد وتحسين تشغيل يومي، ونسجل الهدف والمرحلة الحالية ونقطة التواصل.
التأهيل والاكتشاف	نحدد أصحاب القرار والموارد والموردين والصلاحيات، وما الذي يعنيه نجاح التكليف للعميل.
تثبيت نطاق الإدارة	نوضح هل تشمل الخدمة التخطيط والتنسيق والتقارير فقط، أم توجد مسؤوليات تنفيذ أو مشتريات معتمدة.
العرض والاتفاق	نعتمد المخرجات والتقارير وآلية القرارات والسعر والدفعات وحدود المسؤولية، دون وعد بضمان أعمال كل مورد.
اجتماع البدء	يتضح من يوافق على تغيير الجدول أو المورد أو التكلفة، وتُثبت قنوات المتابعة والاعتماد.
المتابعة أثناء التنفيذ	نحدّث الخطة وسجل المخاطر والقرارات، ونسند كل بند لشخص وموعد واضحين.
تأخر مورد	نتحقق من الأثر، ونرفع البدائل للجهة المخولة، ثم نبلغ العميل بالخطة المعتمدة والمتابعة المطلوبة.
احتياج تقني جديد	نسجل الحاجة وننسق اكتشافًا مع نوداتيك بموافقة العميل؛ لا نعتبر تطوير النظام ضمن تكليف الإدارة الأصلي.
التسليم والإغلاق	نسلّم مخرجات الإدارة المحددة وسجلات القرارات والبنود المفتوحة ومسؤوليها، ونراجع الرضا والاحتياج اللاحق.

إذا سأل العميل عن مستثمر أثناء المشروع

وضّح هل يريد تجهيز مشروعه للعرض أم تقديمه لمستثمرين أم مشاركة مباشرة. سجّل الطلب كمسار مستقل يحيله المسؤول للمختص أو الإدارة لتحديد ما يمكن تقديمه ومراجعته. لا تضف وعد تمويل إلى تكليف إدارة المشروع.

اختبر نفسك: من يملك قرار تغيير المورد؟ وهل اتُّفق على شراء نظام تقني؟ وأي المخرجات تخص إدارة المشروع وأيها تخص تنفيذ المورد؟ الإجابات يجب أن تظهر في الاتفاق والسجل، لا في اجتهاد الموظف.

تمارين على الانتقال والتوثيق واتخاذ القرار

نفذ المواقف مع مشرفك. لكل موقف، اذكر المرحلة الحالية، والإجراء التالي، والشخص المسؤول، والمعلومة أو الاعتماد المطلوب. استخدم أسلوبك ولا تكتفِ بحفظ جملة الرد.

الموقف الأول صورة تحويل وطلب بدء فوري

أرسل العميل صورة تحويل وقال: «ابدؤوا اليوم وسأرسل المحتوى لاحقًا». ما الذي تتحقق منه؟ ومن يؤكد بدء التنفيذ؟ صغ رسالة لا تتضمن رفضًا تلقائيًا ولا وعدًا غير معتمد.

إجابتك .....

.....

الموقف الثاني عطل أم طلب تغيير

بعد مراجعة الموقع، قال العميل إن زر التواصل لا يعمل، وطلب أيضًا إضافة حجز مواعيد لم يرد في العرض. كيف تسجل الطلبين؟ وهل تعاملهما بالطريقة نفسها؟

إجابتك .....

.....

الموقف الثالث تأخير واعتماد مفقود

قال فريق التنفيذ إن التصميم أُرسل ولم يُعتمد، والعميل يسأل عن موعد التسليم. ما الذي تتحقق منه قبل الرد؟ وكيف تبين الأثر والخطوة التالية دون لوم أو موعد تخميني؟

إجابتك .....

.....

الموقف الرابع قبول غير موثق وتجديد قريب

استلم العميل الملفات ولم يرسل قبولًا، وله طلب دعم مفتوح وخدمة أخرى تقترب من التجديد. كيف تفصل هذه المسارات؟ وما الذي تراجعه قبل عرض التجديد؟

إجابتك .....

.....

تطبيق كتابة السجل

اختر موقفًا واكتب ملخصًا يستطيع زميلك العمل عليه: ما حدث، وما تم التحقق منه، وما بقي معلقًا، ومن يفعل ماذا ومتى. ميّز كلام العميل عن قرار المختص والاعتماد الذي صدر فعلًا.

0591667623

مراجعة الإجابات وقائمة العمل اليومية

إجابات استرشادية

التحويل: تحقّق المالية من التحصيل، ويراجع المسؤول الاتفاق والمواد اللازمة والقدرة على البدء. إن كان هناك استثناء، يعتمد ويُوثق قبل تأكيده. الرد المناسب يشكر العميل ويوضح ما نتحقق منه ومتى نؤكد البداية.

العطل والتغيير: تسجل خلل زر التواصل للمختص لفحص مطابقته للاتفاق ومعالجته وفق الالتزام. وتسجل إضافة الحجز كطلب مستقل يقيّم أثره ويعتمد قبل التنفيذ؛ لا تفرض أنه مجاني أو تخلط كلفته بمعالجة العيب.

التأخير: راجع النسخة المرسلة وتاريخها وطريقة طلب الاعتماد والملاحظات التي وصلت، ثم يحدد مدير المشروع أثر الحالة والخطة. اطلب قرار العميل المحدد واتفق على تحديث واضح بدل قول «التأخير كله منكم» أو اختراع موعد.

الإغلاق والتجديد: اطلب القبول بالطريقة المتفق عليها، واحتفظ بطلب الدعم مفتوحًا حتى معالجته أو حسمه. راجع نطاق الخدمة الأخرى وموعدها وأداءها والسعر الإلكتروني الأحدث وشروطه قبل عرض التجديد.

ما الذي يراجعه المشرف في تطبيقك

عنصر المراجعة	الأداء المطلوب
تحديد المرحلة	لا تعتبر الإرسال أو الكلام الإيجابي أو صورة الدفع دليلًا كافيًا للانتقال.
تحديد المسؤول	تسمي صاحب الإجراء وصاحب الاعتماد وتوضح من يتواصل مع العميل.
جودة التوثيق	تفصل الوقائع والوعود المعتمدة والمعلومات التي تحتاج تأكيدًا.
إدارة الاستثناء	تحيل القرار وتوضح الأثر قبل تأكيد سعر أو موعد أو تعويض أو إضافة.
اكتمال المتابعة	تحدد خطوة تالية وموعدًا وطريقة تواصل، ولا تترك بندًا مفتوحًا بلا مسؤول.

قبل نهاية يوم العمل

راجع الفرص والعروض والمشروعات والطلبات التي تتابعها. تأكد من تسجيل آخر تواصل، ومتابعة المواعيد المستحقة والقرارات المعلقة، وصحة المرحلة، ووجود مسؤول وخطوة تالية لكل بند. صعّد ما يهدد التزامًا قبل أن يفوت موعده.

الخطوة التالية في البرنامج هي الملف الثالث عن الحوار البيعي وتأهيل العملاء والاعتراضات. طبّق معه أسلوب المحادثة داخل مراحل هذه الرحلة، مع الرجوع إلى دليل الخدمة والصلاحيات المعتمدة.

★ 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