الحوار البيعي وتأهيل العملاء ومعالجة الاعتراضات

تدريب عملي على المحادثة لفريق النمو الإبداعي

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

هذا الملف يعلمك ماذا تقول للعميل ولماذا، وكيف تسأل وتستمع وتشرح القيمة وتتعامل مع التردد أو الاعتراض. لا تحتاج إلى خبرة فنية عميقة لتبدأ؛ تحتاج إلى فهم أساسيات الخدمة، والقدرة على اكتشاف ما لا تعرفه، والاستعانة بالمختص في الوقت المناسب.

هدف المحادثة أن يتمكن العميل من اتخاذ قرار مناسب بناءً على معلومات واضحة. أحيانًا تكون النتيجة اجتماعًا أو عرضًا، وأحيانًا متابعة لاحقة أو اعتذارًا عن طلب غير مناسب. لا تقِس جودة حديثك بالموافقة السريعة وحدها؛ راقب دقة الفهم وصدق التوقعات ووضوح الخطوة التالية.

كيف تتدرب على هذا الملف

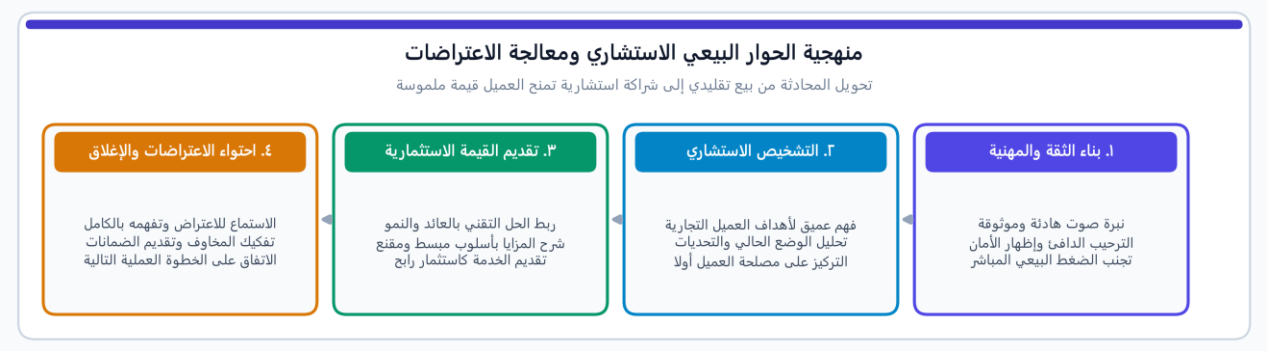
- اقرأ سبب السؤال أو الرد قبل حفظ صياغته، ثم عبّر عنه بكلمات طبيعية تناسبك.
- نفذ المحادثات مع زميل أو مشرف، وتبادل معه دور العميل والموظف.
- توقف بعد كل محاكاة واكتب ما فهمته عن الحاجة والقرار والميزانية والوقت وما بقي غير معلوم.
- راجع مع المشرف أي جملة تتضمن سعرًا أو مدة أو خصمًا أو نتيجة أو صلاحية غير مؤكدة.

المرجع الذي تحتاجه مع المحادثة

استخدم دليل الخدمة للتفاصيل، والملف الثاني لمراحل رحلة العميل، والملف الرابع لسياسة الأسعار والصلاحيات عند صدوره. كل سعر داخل التدريب مثال تعليمي؛ السعر الفعلي قبل الخصم وبعده ونطاق التفاوض مرجعه جدول الأسعار الإلكتروني المعتمد والأحدث.

الأسماء والحوارات والحالات الواردة هنا افتراضية للتدريب. استبدل تفاصيل المثال بما تعرفه فعلًا عن العميل، ولا تنسب إلى نفسك خبرة أو نتائج أو علاقات لم تعتمد الإدارة استخدامها.

05166763



مخطط إيضاحي تفاعلي — الحوار البيعي وتأهيل العملاء ومعالجة الاعتراضات

خريطة المحادثة البيعية

المحادثة المهنية لها اتجاه واضح، لكنها ليست نصًا تلقيه دون الاستماع. قد يعود العميل إلى سؤال سابق أو يطرح اعتراضًا مبكرًا؛ أجب عما تستطيع، ثم ارجع إلى فهم ما يلزم لإكمال القرار.

جزء المحادثة	الهدف	مثال قصير
البداية والاستئذان	أن يعرف العميل من يتحدث معه ولماذا.	هل يناسبك نتحدث قليلًا عن طلب المتجر؟
فهم الوضع الحالي	كشف المشكلة دون افتراض الحل.	كيف تستقبلون الطلبات الآن؟
تأهيل الاحتياج	فهم النتيجة والقرار والوقت والميزانية والجاهزية.	ما الأولوية؟ ومن يشارك في الاعتماد؟
شرح الحل والقيمة	ربط ما نقدمه بالمشكلة التي شرحها العميل.	تنظيم الطلبات في مسار واضح يساعد الفريق على متابعتها.
مناقشة الاعتراض	معرفة ما يمنع القرار والرد عليه بدقة.	هل التردد متعلق بالتكلفة أم بما يشمله العرض؟
الاتفاق على إجراء	تحديد خطوة مناسبة يمكن تنفيذها ومتابعتها.	هل نرتب جلسة مع المختص لمراجعة الربط المطلوب؟

ما الذي يميز الحديث الذكي

تسأل عن شيء يفيد القرار، ثم تستخدم الإجابة في كلامك التالي. إذا قال العميل إن فريقه يضيع الطلبات، فلا تنتقل مباشرة إلى عدد ألوان التصميم. ابحث أولًا في طريقة استقبال الطلب وتسجيله وتسليمه ومتابعته، ثم ناقش ما يلزم من واجهة أو نظام.

ثلاث جمل تساعدك على ضبط المسار

- «حتى لا أقترح عليك شيئًا لا تحتاجه، كيف تنفذون هذا العمل الآن؟»
- «فهمت أن الأولوية هي كذا، وما يزال كذا يحتاج تأكيدًا. هل فهمي صحيح؟»

- «هذا الجزء أشرحه لك مبدئيًا، والتقدير النهائي يؤكده المختص بعد مراجعة المطلوب».

لا تفسر كل صمت على أنه رفض، ولا كل سؤال عن السعر على أنه اعتراض. قد يحتاج العميل وقتًا للفهم أو يريد تحديد ما إذا كان النقاش مناسبًا له. أعطه إجابة مباشرة بقدر ما تسمح به المعلومات المتاحة.

0591667623

كيف تبدأ الحديث عبر الاتصال أو الرسائل

عندما يبادر العميل بالتواصل

ابدأ باسم الجهة التي تواصل معها، وعرّف نفسك، ثم اسأل سؤالًا بسيطًا عن الطلب. إذا عرف الفريق سبب التواصل من النموذج أو الرسالة، استخدمه بدل مطالبة العميل بإعادة كل شيء.

الموظف أهلًا وسهلًا، معك سارة من نوداتيك. وصلنا طلبك بخصوص موقع للمنشأة. هل الهدف عرض الخدمات فقط أم تحتاجون حجزًا أو طلبًا إلكترونيًا أيضًا؟

إذا لم يكن الوقت مناسبًا، اتفق على وقت أو قناة أخرى. وإذا كان الطلب متعلقًا بعمل قائم أو شكوى، اربطه بمسؤول الحساب أو الدعم بدل تحويله تلقائيًا إلى فرصة بيع.

عند تواصل تعريفي مناسب

التزم بقنوات وسياسات التواصل المعتمدة، واذكر سببًا صحيحًا ومحددًا للتواصل. لا تدّعِ وجود طلب سابق أو معرفة شخصية أو مشكلة مؤكدة في نشاط العميل إذا لم تكن موجودة. أعطِ العميل فرصة قبول الحديث أو إنهائه.

الموظف أهلًا أستاذ خالد، معك سارة من فريق نوداتيك. أتواصل للتعريف بخدمات تنظيم الطلبات والحضور الرقمي للمتاجر. هل يناسبك شرح مختصر، أم تفضّل ألا نتابع التواصل؟

رسالة قصيرة بعد موافقة العميل

«شكرًا لوقتك. كما اتفقنا، نوداتيك تقدم خدمات المواقع والمتاجر والبرمجيات والتسويق حسب الاحتياج. إذا كان مناسبًا، عرّفني بطريقة استقبال الطلبات حاليًا وما الذي تريد تحسينه، لأوضح لك الخطوة المناسبة».

أخطاء بداية المحادثة

- رسالة طويلة تضم كل الخدمات قبل معرفة النشاط أو طلب العميل.
- تسمية مشكلة على أنها حقيقة مثل «أنت تخسر عملاء يوميًا» دون دليل.
- استخدام «عرض خاص لك» أو «آخر فرصة» دون أساس معتمد.
- إرسال رسائل متكررة بعد طلب واضح بإيقاف التواصل.

في الرسائل، اجعل لكل رسالة غرضًا واضحًا، وتجنب إرسال سلسلة أسئلة دفعة واحدة. انتظر الإجابة ثم أكمل بما يناسبها. وفي الاتصال، عرّف العميل قبل تحويله إلى زميل ووضح سبب التحويل.

0591667623

الاستماع والأسئلة التي تكشف الاحتياج

العميل قد يصف طلبه باسم حل يعرفه، مثل تطبيق أو حملة. مهمتك فهم ما يريد تحقيقه وراء هذا الاسم. اسأل بطريقة تحترم اختياره، ثم تحقق مما إذا كان الحل المقترح مناسبًا فعلًا.

نوع السؤال	متى تستخدمه	مثال
سؤال مفتوح	لبدء فهم الوضع دون حصر مبكر.	كيف تديرون الطلب من وصوله إلى تسليمه؟
سؤال توضيح	عندما تكون الإجابة عامة أو غير مفهومة.	عندما تقول تأخيرًا، في أي خطوة يحدث؟
سؤال عن الأثر	لفهم أهمية المشكلة بأدلة العميل.	كيف يؤثر ذلك على الفريق أو متابعة العملاء؟
سؤال تحديد	لحسم معلومة محددة بعد الفهم.	هل يستخدم النظام فرع واحد أم عدة فروع؟
سؤال تحقق	لتأكيد الملخص وتصحيح فهمك.	إذن المشكلة الأساسية ضياع المتابعة، صحيح؟

كيف تستخدم الإجابة

العميل نريد التسويق؛ حسابنا لا يبيع.

الموظف حتى نفهم أين نبدأ، هل لا تصلكم استفسارات أصلًا، أم تصل استفسارات ولا تتحول إلى طلبات؟

العميل تصل رسائل، لكن الرد يتأخر ولا نعرف من تابع العميل.

الموظف يعني أن متابعة الاستفسارات جزء مهم من المشكلة. كيف توزعون الرسائل الآن؟ ومن يتأكد أن كل عميل حصل على رد؟

ما الذي تتجنبه

لا تقاطع الإجابة لتعرض خدمة، ولا تستخدم السؤال لإجبار العميل على الموافقة، مثل «أكيد تريد مضاعفة أرباحك، صح؟». ولا تضخم أثر المشكلة أو تقترح خسائر لم يذكرها. إذا احتجت تقديرًا عدديًا، اطلب من العميل ما يستطيع تأكيده وميّز التقدير عن البيانات الفعلية.

بعد نقطتين أو ثلاث مترابطات، لخص ما فهمته بدل مواصلة الأسئلة بلا توقف. قل: «أفهم أن التأخير يحدث عند توزيع الرسائل، وأنكم تريدون مسؤولًا واضحًا لكل طلب. هل هناك شيء آخر يغير الصورة؟» ثم تابع السؤال الذي يخدم القرار.

> إضاءة مهنية: قوة إعادة التلخيص بكلمات العميل (Mirroring)
> أفضل وسيلة لبناء الثقة ونزع التوتر البيعي هي إعادة تلخيص احتياج العميل بمصطلحاته هو قبل تقديم أي مقترح: "إذاً ما فهمته من حديثك أستاذنا الكريم أن التحدي الأساسي ليس قلة الرسائل، بل تأخر الرد وضياع بيانات المتابعة بين الموظفين، أليس كذلك؟". هذا الأسلوب يبرهن للعميل أنك شريك تشخيص ولست مجرد بائع.

تأهيل العميل دون تحويل الحديث إلى استجواب

التأهيل يساعد على اختيار الخطوة التالية. لا تحتاج إلى كل التفاصيل في أول دقيقة، لكنك تحتاج إلى معرفة ما اكتمل وما بقي مجهولًا قبل العرض. قد يحصل الموظف على الإجابات خلال محادثتين أو جلسة مشتركة مع المختص.

ما الذي تريد فهمه	سؤال مناسب	إذا لم تتوفر الإجابة
الحاجة والأولوية	ما النتيجة الأهم التي تريد تحقيقها الآن؟	ساعده على ترتيب الأولويات دون اختيارها عنه.
صاحب القرار والمستخدم	من يستخدم الحل ومن يعتمد المشروع؟	اسأل كيف يمكن إشراك المعنيين في الخطوة التالية.
الوقت والسبب	هل يوجد موعد مرتبط بحدث أو التزام محدد؟	سجل أن الموعد مرن أو يحتاج تأكيدًا.
الميزانية	هل لديكم نطاق تقريبي يساعدنا على ترتيب الخيارات؟	اشرح عوامل التكلفة ولا ترفضه لمجرد عدم المعرفة.
الجاهزية	ما المواد أو البيانات أو الأنظمة المتاحة حاليًا؟	حدد ما يلزم للاكتشاف ومن يجهزه.
ملاءمة الخدمة والقدرة	هل احتياجه ضمن ما يمكننا تقديمه الآن؟	تحقق مع المختص قبل تأكيد الإتاحة أو الجدوى.

سؤال الميزانية باحترام

«حتى نركز على خيارات واقعية، هل وضعتم نطاقًا للميزانية؟ وإذا لم يتحدد بعد، نبدأ بالأولويات وأوضح لك ما الذي يؤثر على التكلفة، ثم يراجع المختص التقدير». لا تسأل بطريقة توحي أن السعر سيُرفع لمجرد أن قدرة العميل على الدفع أكبر.

معرفة القرار دون تجاوز الشخص الذي يحدثك

«أشكرك على توضيح الاحتياج. حتى يشمل العرض متطلبات الاستخدام والاعتماد، من المناسب أن يشارك من طرفكم في الجلسة التالية؟» لا تقلل من دور الموظف الذي يتواصل معك، ولا تفترض أنه غير مؤثر لأنه لا يملك التوقيع النهائي.

النتيجة قد تكون فرصة جاهزة للاكتشاف، أو معلومة ناقصة، أو متابعة مؤجلة، أو طلبًا غير مناسب. اكتب السبب والخطوة التالية بدل وصف العميل بأنه جاد أو غير جاد دون وقائع.

تحويل كلام العميل إلى مسار خدمة مناسب

هذه الخريطة تساعدك على توجيه الحديث مبدئيًا. هي لا تثبت أن الخدمة وحدها تكفي، ولا تحل محل اكتشاف المختص. قد يكون السبب الحقيقي في التشغيل أو العرض أو المتابعة، حتى لو طلب العميل تصميمًا أو إعلانًا.

ما الذي يقوله العميل	ما الذي تستكشفه أولًا	المسار الذي قد يناسب
لا يعرف الناس خدماتنا	الجمهور والرسالة وقنوات الوصول الحالية.	تسويق ومحتوى وحضور رقمي.
شكل المنشأة غير متناسق	وجود هوية ومواد وقوالب معتمدة.	هوية وتصميم.
أريد مكانًا يشرح خدماتي	محتوى العرض وطرق التواصل والحجز أو الطلب.	موقع تعريفي أو بوابة حسب الوظائف.
أريد بيع المنتجات إلكترونيًا	المنتجات والدفع والشحن والمخزون والتشغيل.	متجر إلكتروني مع نطاق محدد.
أعمالنا موزعة في ملفات ورسائل	الإجراءات والمستخدمون والأنظمة والمشكلة.	تنظيم إجراء أو نظام جاهز أو تطوير وتكامل.
أريد تأسيس نشاط أو دخول السوق	مرحلة الحالة والكيان والنشاط والأطراف.	خدمات أعمال أو مستثمر لدى تقى.
المشروع يتأخر ولا نعرف المسؤول	الخطة والموارد والقرارات وحدود الصلاحيات.	إدارة مشروع أو تنظيم تشغيل.
أحتاج جدوى أو مستثمرًا	القرار المطلوب ومرحلة المشروع ونوع المساعدة.	جدوى أو جاهزية أو مسار استثمار يراجعه المختص.

كيف تشرح الإحالة

«من كلامك، يبدو أن المشكلة مرتبطة بطريقة انتقال الطلب بين الفريق، وليس شكل الشاشة وحده. أرتب لك مراجعة مع المختص لفهم الإجراء، ثم نوضح إن كان تحسين النظام الحالي يكفي أو نحتاج تطويرًا». استخدم «يبدو» للملاحظة المبدئية ولا تعرضها كتشخيص نهائي.

إذا جمع الطلب خدمات من الشركتين، نسّق داخليًا ووضح للعميل سبب إشراك أكثر من تخصص. لا تجعله يعيد القصة لكل شخص، ولا تَعِد بتكامل أو سعر موحد قبل اعتماد المسؤول.

شرح القيمة بلغة يفهمها العميل

الميزة تصف ما يفعله الحل، والقيمة توضح كيف يخدم ذلك حاجة العميل. اربطهما بمعلومة قالها العميل، ثم وضح ما سننفذه وما يحتاج قياسًا أو اعتمادًا. لا تحول الفائدة المحتملة إلى نتيجة مضمونة.

عبارة تركز على الخدمة	شرح أقرب إلى حاجة العميل
نصمم متجرًا احترافيًا	نرتب عرض المنتجات واستقبال الطلبات في مسار واضح، مع الربط الذي يعتمد في النطاق.
ندير حسابات التواصل	نجهز محتوى ورسائل وجدولًا مناسبًا لجمهوركم، ونراجع التفاعل والطلبات وفق خطة القياس.
نطور نظامًا خاصًا	نراجع انتقال الطلب بين الفريق ثم نبني الوظائف المتفق عليها لتقليل ضياع المتابعة.
نقدم إدارة مشاريع	نوضح المهام والمسؤوليات والقرارات والتقارير حتى تستطيع متابعة تقدم المشروع والتعثر.

قالب شرح مختصر يمكنك تكييفه

«بما أنكم ذكرتم المشكلة التالية، فالخطوة المناسبة أن نراجع هذا الجزء. الخدمة تساعد في تنظيم هذا العمل من خلال هذه المخرجات. قبل تحديد السعر والمدة نحتاج تأكيد هذه المعلومة، وبعدها نوضح لك الخيار ونطاقه». املأ القالب بمعلومات حقيقية ولا تقرأه بصيغته العامة للعميل.

إثبات الثقة

استخدم مثال عمل أو دراسة حالة أو نموذجًا تسمح الإدارة بعرضه، وبيّن ما الذي نُفذ فعلًا. إذا كانت التجربة خبرة فرد في الفريق، فاعرضها بهذه الصفة. لا تحول نموذجًا تجريبيًا إلى مشروع عميل، ولا تذكر نسب نمو أو شعارات جهات دون أساس معتمد.

عند طلب مثال مشابه غير متوفر

«لا أعرض عليك الآن حالة مماثلة يمكنني تأكيدها. أستطيع توضيح طريقة العمل والمخرجات ونموذج مناسب تسمح الإدارة بمشاركته، ويجيب المختص عن التفاصيل التي تحتاجها لتقييم قدرتنا». هذه الإجابة أدق من اختراع تجربة لإكمال الحديث.

الإجابة عن سؤال السعر بوضوح

سؤال السعر طبيعي. إذا كانت الخدمة والباقة واضحتين والسعر المعتمد متاحًا، اذكره مع ما يشمله وشروطه. وإذا كان الطلب غير محدد، اشرح ما الذي يحتاج تحديدًا، واستخدم نطاقًا مبدئيًا فقط إذا كان معتمدًا ومناسبًا للحالة.

عندما تكون الباقة واضحة

«الباقة التي نتحدث عنها تشمل هذه المخرجات وهذه الحدود. السعر الحالي قبل الخصم وبعده وفق الجدول المعتمد هو ما سأوضحه لك في العرض، مع بيان الرسوم الخارجية وشروطه». في الحديث الفعلي اذكر السعر الصحيح مباشرة متى كان نطاقه معتمدًا؛ لا تحجب المعلومة بهدف إطالة المكالمة.

عندما يكون الطلب مخصصًا

«السعر يتغير بحسب عدد المستخدمين والوظائف والربط. حتى لا أعطيك رقمًا مضللًا، نحتاج تأكيد هذه النقاط مع المختص. إذا توفر نطاق مبدئي معتمد يناسبها أوضحه لك بحدوده، ثم نثبت العرض بعد المراجعة».

مثال تعليمي على شرح الخصم

باقة افتراضية للتدريب فقط	القيمة التعليمية
السعر المرجعي قبل الخصم	١٠٠٠٠ ريال
السعر بعد خصم معتمد في المثال	٩٠٠٠ ريال
فرق السعر في هذا المثال	١٠٠٠ ريال

الأرقام السابقة لا تخص خدمة فعلية ولا تستخدم مع العملاء. في المثال تقول: «السعر بعد الخصم هو تسعة آلاف مقابل النطاق الموضح». ولا تضف خصمًا ثانيًا أو تعلن انتهاء العرض إلا إذا كان ذلك مسموحًا ومثبتًا في المرجع والسياسة.

إذا لم تجد المرجع الأحدث

«أحتاج تأكيد السعر الساري قبل إرساله لك، وأحدد معك وقتًا مناسبًا للرد بعد مراجعة المسؤول». لا تستخدم مثال التدريب أو سعر عميل آخر بديلًا عن المرجع. وإذا كان العميل يراجع عرضًا قائمًا، فتحقق من نسخته وصلاحيته وشروطه قبل تأكيد تغييره أو استمراره.

طريقة منظمة لفهم الاعتراض والرد عليه

الاعتراض قد يكون طلب توضيح أو اختلاف ميزانية أو توقيت أو ثقة أو ملاءمة. لا تفترض أن كل اعتراض يعني الرفض، ولا تبحث عن جملة تسكت العميل. افهم ما الذي ينقصه لاتخاذ القرار، ثم أجب بقدر ما تعرفه.

الخطوة	كيف تطبقها	صياغة ممكنة
الاستماع	دع العميل يكمل دون دفاع أو مقاطعة.	أفهم أن هذه النقطة مهمة لكم.
التوضيح	اسأل سؤالًا واحدًا يكشف المقصود.	ما الجزء الذي تراه غير مناسب تحديدًا؟
الرد	اربط الإجابة بالنطاق أو دليل أو خيار معتمد.	هذا ما يشمله العرض، وهذا ما يحتاج إضافة أو مراجعة.
التحقق	تأكد أن الرد تناول سؤاله لا سؤالًا آخر.	هل اتضح هذا الجزء، أم ما زالت نقطة محددة؟
الخطوة التالية	اتفق على إجراء أو قرار مناسب دون ضغط.	هل نراجع الأولويات مع المختص ثم نحدث العرض؟



مخطط تفصيلي: دورة معالجة الاعتراضات البيعية الرباعية — من التردد إلى بناء الشراكة الاستشارية

التمييز بين السبب الظاهر والسبب الحقيقي

العميل السعر غالٍ.

الموظف أفهم. هل هو أعلى من الميزانية التي خصصتموها، أم أن القيمة والمخرجات لم تتضح بعد، أم تقارنه بعرض آخر؟

العميل العرض الآخر يشمل إدارة المحتوى أيضًا.

الموظف شكرًا للتوضيح. إذن نحتاج مقارنة ما يشمله كل عرض، ثم أراجع مع المختص ما إذا كانت إدارة المحتوى مطلوبة لديكم وكيف يمكن تضمينها في عرض معتمد.

عندما يكون الاعتراض صحيحًا

اعترف بالحدود. إذا كان الموعد غير ممكن أو الخدمة لا تلائم العميل، وضح ذلك وناقش بديلًا مع المختص أو اعتذر باحترام. لا تحاول كسب الاتفاق بإخفاء حقيقة ستظهر أثناء التنفيذ.

إذا احتاج الرد قرارًا فنيًا أو تجاريًا، سجّل السؤال وأحله إلى صاحبه واتفق على موعد تأكيد الإجابة. لا تعد بحل الاعتراض قبل أن تعرف أن الحل ممكن ومسموح.

0591667623

اعتراضات السعر والمقارنة والخصم

السعر أعلى من المتوقع

اسأل: «ما النطاق الذي وضعتموه، وما المخرجات التي لا يمكن الاستغناء عنها؟» ثم قل: «نراجع ما يمكن ترتيبه على مراحل أو تقليل نطاقه مع الحفاظ على ما تحتاجه في البداية. وأي سعر أو خصم يتأكد بعد مراجعة الصلاحية». لا تخفض السعر قبل معرفة سبب الاعتراض.

> إضاءة مهنية: القاعدة الذهبية — فكك نطاق العمل قبل نقاش السعر
> عندما يقول العميل «السعر مرتفع»، لا تتسرع بعرض خصم فوري؛ فالخصم المتسرع يقلل من مصداقية الخدمة. المنهج الاحترافي هو مراجعة بنود العرض ومكونات النطاق مع العميل: "دعنا نراجع معاً المخرجات المتضمنة، ونحدد المكونات التي يمكن تأجيلها لتناسب ميزانيتك الحالية دون المساس بجودة الحل الأساسي".

وجدت موردًا أرخص

اسأل: «هل يمكن أن نقارن المخرجات والمدة والدعم والرسوم والملكية على الأساس نفسه؟» ثم قل: «إذا كان العرض الآخر أنسب لاحتياجك فهذا قرار مفهوم. أوضح لك ما يشمله عرضنا، وما إذا كانت هناك فروق تؤثر على التشغيل أو التكلفة». تجنب الإساءة للمورد أو الادعاء أن انخفاض سعره يعني ضعف الجودة.

أريد أكبر خصم ممكن

قل: «أراجع السعر الحالي وما إذا كان يتضمن خصمًا أصلًا، وحدود التفاوض وشروطه، ثم أؤكد لك الخيار المعتمد. وقد نراجع النطاق إذا كان المطلوب خارج الميزانية». لا تبدأ بالحد الأدنى لمجرد وجوده، ولا تربط موافقة العميل بخصم لا تملك اعتماده.

أضف هذه الخدمة مجانًا ونوقع

اسأل: «ما المخرج الذي تحتاجه من الإضافة؟» ثم قل: «أوثقه للمختص لتحديد أثره، وأراجع مع المسؤول ما يمكن إدراجه وشروطه. لن أعدك بإضافة قبل اعتمادها حتى يكون الاتفاق واضحًا من البداية». الخدمة المجانية الموعودة تظل التزامًا على الفريق.

مثال تعديل يحافظ على الوضوح

إذا أراد العميل موقعًا بلغتين وكانت ميزانيته تناسب نسخة بلغة واحدة، يمكن دراسة بدء مرحلة أولى بلغة واحدة وتأجيل الثانية إذا كان ذلك يخدمه. يراجع المختص الاعتماديات والتكلفة، ثم يُحدّث العرض. لا تحذف بندًا أساسيًا دون شرح أثره، ولا تَعد أن الإضافة المستقبلية ستكون بالسعر نفسه.

وثّق سبب التعديل والنسخة الجديدة وما تغيّر، وارجع إلى الملف الثاني قبل نقل الفرصة إلى التعاقد. الحديث الودي لا يغني عن موافقة واضحة على النطاق والسعر المعتمدين.

0591607023

اعتراضات التردد والثقة والتوقيت

أحتاج أن أفكر

قل: «خذ وقتك. حتى أساعدك في المراجعة، ما النقطة التي تحتاج تفكيرًا أكثر: الأولويات أم الميزانية أم طريقة التنفيذ؟» إذا حدد سببًا، ناقشه. وإن لم يرغب في التفصيل، اتفق على متابعة مناسبة أو اترك له وسيلة العودة دون ضغط.

أرسل التفاصيل على واتساب

قل: «أكيد. حتى أرسل ما يفيدك، هل تريد تفاصيل الخدمة نفسها أم نطاقًا وسعرًا لطلب محدد؟» أرسل ملخصًا مناسبًا أو العرض المعتمد عبر القناة المتفق عليها، ثم اسأل إن كان يريد وقتًا للمراجعة أو متابعة. إرسال ملف طويل دون سياق لا يثبت أنه قرأه أو وافق عليه.

لدينا مورد حالي

اسأل باحترام: «هل تبحثون عن بديل أم تحتاجون خدمة لا يغطيها المورد الحالي؟» إذا كان راضيًا ولا توجد حاجة، لا تخلق مشكلة لتكسب الحديث. إذا كان هناك احتياج مكمل، وضح كيف يمكن دراسته دون التعهد بتكامل أو مسؤولية لم تُراجع.

جربنا شركة قبل ذلك وكانت التجربة سيئة

قل: «ما أكثر شيء لم يكن واضحًا أو لم يتحقق؟» ثم اربط الرد بالإجراءات التي يمكن إثباتها: نطاق مكتوب، ومراحل مراجعة، ومسؤول متابعة، وقبول وتسليم. لا تقل «نحن الأفضل» كبديل عن شرح ما سيختلف، ولا تضمن أن المشكلات لن تحدث مطلقًا.

ليس الآن

اسأل: «هل التوقيت غير مناسب حاليًا، أم تغيرت الأولوية؟ وهل ترغب في متابعة لاحقة في وقت تحدده؟» سجّل القرار والسبب والموعد إذا اتفق عليه. إذا طلب عدم المتابعة، احترم ذلك ولا تعِد فتح الحديث دوريًا من نفسك.

0516676623

أسئلة واعتراضات الخدمات التقنية

أريد تطبيقًا ولا أريد بدائل

احترم الاختيار وقل: «نقدر ندرس التطبيق. حتى نبنيه لما تحتاجه فعلًا، ما الوظائف التي تتوقعها ومن سيستخدمه؟ وهل توجد أنظمة نربطه بها؟» ثم يحلل المختص المتطلبات. يمكنك طرح مقارنة إذا كانت مفيدة، دون فرض بديل أو تأكيد جدوى التطبيق قبل الدراسة.

برنامج جاهز أرخص من التطوير

قل: «قد يكون البرنامج الجاهز مناسبًا فعلًا. نقارن المتطلبات والتكامل والاشتراكات والمرونة والملكية والتشغيل. إذا لبّى الحاجة، لا نحتاج إلى تطوير خاص لمجرد التطوير». يحدد المختص ما يتطلب تهيئة أو ربطًا أو تعديلًا، وما لا يغطيه الحل الجاهز.

هل أملك الكود والملفات والحسابات

قل: «تحدد هذه الأمور في العرض والعقد بحسب نوع الحل. نوضح ما يُسلّم من ملفات وحقوق وصلاحيات، وما يرتبط بتراخيص أو خدمات أطراف أخرى، وموعد التسليم وشروطه». لا تعد بملكية كل عنصر في منصة أو منتج جاهز دون مراجعة المسؤول والمستندات.

هل تضمنون الأمان وعدم التوقف

قل: «نراجع متطلبات الحماية والتشغيل، ونحدد الأعمال والاختبارات ومسؤوليات الدعم والاستجابة في الاتفاق. لا أعدك بانعدام المخاطر، والمختص يوضح نطاق الحماية والنسخ الاحتياطي وما يعتمد على أطراف أخرى». لا تستخدم «آمن مئة بالمئة» أو «لا يتعطل أبدًا».

أريده سريعًا مهما كان المطلوب

اسأل عن الموعد وسببه والأولوية. قل: «نحدد ما يمكن إطلاقه في المرحلة الأولى بعد مراجعة المتطلبات والمواد والاعتمادات والقدرة. يثبت المختص والمدير الخطة قبل تأكيدها». لا تصدر موعدًا لإرضاء العميل ثم تطلب من الفريق استيعابه لاحقًا.

في كل هذه الأسئلة، وضوحك يزيد عندما تشرح حدود المعلومة والخطوة اللازمة لتأكيدها. لا تحول الحديث إلى أسماء تقنيات لا يفهمها العميل أو مقارنات لا تستطيع الدفاع عنها.

0591667623

أسئلة واعتراضات خدمات التسويق

أريد مبيعات مضمونة

قل: «نفهم أن الهدف مبيعات، ونحدد الأعمال ومؤشرات القياس والميزانية وما يحتاجه عرضك ومسار الطلب والمتابعة. لا نضمن عدد مبيعات من مجرد تشغيل حملة». اسأل عن مصدر الاستفسارات الحالي، والعرض، وطريقة الرد وإتمام الشراء، ثم يستكمل المختص التقييم.

لماذا أدفع أتعابًا غير ميزانية الإعلان

قل: «الميزانية الإعلانية تُنفق على المنصات، وأتعابنا مقابل الأعمال المحددة مثل التخطيط والإعداد والإدارة والتحليل. نوضح في العرض كل بند وما يشمله وأي رسوم أخرى». لا تخلط البندين عند المقارنة أو توحي أن كل ما يدفعه العميل سيصل إلى المنصة.

أريد المركز الأول في البحث بسرعة

قل: «نحدد أعمال تحسين الظهور والمحتوى والجوانب الفنية، وما يمكن قياسه خلال الفترة المتفق عليها. لا أعدك بترتيب محدد أو وقت ثابت لنتيجة لا نتحكم فيها». ميّز تحسين الظهور العضوي عن الإعلان المدفوع، وأحل تقدير الأعمال والمدة للمختص.

أريد متابعين أكثر فقط

اسأل: «ما الذي تريد أن يحققه الجمهور للنشاط؟ وعي بالعلامة أم استفسارات أم شراء؟» وضح أن نوع الجمهور وتفاعله وملاءمته أهم لفهم النتيجة من العدد وحده. لا تستخدم زيادة رقمية بلا صلة بالهدف كدليل نجاح تجاري.

الحملة السابقة لم تنجح

اسأل: «ما الهدف الذي اتُّفق عليه؟ وما الذي نُفذ؟ وما البيانات المتاحة عن الاستفسارات والطلبات والمتابعة؟» ثم قل: «نراجع أين تعثر المسار قبل اقتراح ميزانية أو قناة جديدة». لا تعد بتعويض النتيجة السابقة، ولا تلُم العميل أو المورد قبل التحقق.

استخدم بيانات العميل التي يُسمح بمراجعتها فقط، ولا تنسب التحسن إلى الحملة وحدها دون أساس. تقرير أداء واضح يشرح ما حدث وحدود الاستنتاج، ولا يحول تفاعلًا أو استفسارًا إلى مبيعات غير مثبتة.

0591667623

أسئلة واعتراضات خدمات تقى والاستثمار

أريد الإجراء أو الموافقة فورًا

قل: «نوضح خطوات الخدمة ومستنداتها وما ننفذه نحن، ويؤكد المختص المتطلبات الحالية والاعتماديات. ما يرتبط بموافقة جهة خارجية لا أؤكد نتيجته أو موعده من نفسي». اسأل عن النشاط والمرحلة والمستندات بدل تقديم مدة عامة لكل الحالات.

أريد مستثمرًا مضمونًا

قل: «هل تقصد دخول مستثمر للسوق، أم تجهيز مشروعك للمناقشة، أم تقديمه لممولين، أم مشاركة مباشرة منّا؟» بعد التوضيح، أحل الحالة لتحديد النطاق الذي يمكن تقديمه ومراجعته. لا تضمن التمويل أو العائد أو قبول مستثمر للمشروع.

لماذا أدفع لدراسة قبل التنفيذ

قل: «الدراسة لها مخرجات محددة تساعدك على قرار، مثل فهم الاحتياج والبدائل والتكلفة والافتراضات والمخاطر. نوضح ما ستستلمه وكيف يستخدم في القرار. نتيجتها قد تدعم التنفيذ أو تعديله أو تأجيله». لا تعرضها كرسوم غامضة أو شرط شكلي إذا كانت لا تضيف قيمة للحالة.

إذا أدرتم المشروع فهل تضمنون كل الموردين

قل: «نحدد مسؤوليات إدارة المشروع وصلاحيات القرار والتقارير والتصعيد، ونوضح ما يبقى على الموردين والعميل. إدارة المشروع لا تعني تلقائيًا تحمل كل التزامات التنفيذ». يراجع المختص العقد والنطاق قبل تأكيد ضمان أو تعويض أو صلاحية شراء.

نحتاج نتيجة قبل أن نحدد ما نريد

قل: «نبدأ بتشخيص يحدد القرار المطلوب والنتيجة التي نستطيع قياسها، ثم نحدد التكليف. مثلًا تحسين التشغيل يحتاج معرفة أين يحدث التأخير ومن يقرر، ولا يكفي وصف عام مثل رتّبوا الشركة».

إذا جمع الطلب خدمة أعمال وتقنية وتمويلًا، سجّل الاحتياجات كلًّا على حدة. نسّق مساراتها مع المسؤولين، ولا تجعل قبول أحدها وعدًا بإتاحة البقية أو بسعرها أو بنتيجتها.

0591667623

الاتفاق على الخطوة التالية والمتابعة

إنهاء المحادثة يعني أن يعرف الطرفان ما سيحدث بعدها. قد تكون الخطوة جلسة اكتشاف أو عرضًا معتمدًا أو استكمال معلومة أو قرارًا بالتأجيل. لا تدفع العميل إلى توقيع قبل اتضاح ما يحتاجه، ولا تترك حديثًا مهمًا دون متابعة محددة.

تلخيص قبل اقتراح الإجراء

«فهمت أنكم تريدون تنظيم الطلبات، وأن الأولوية فرع واحد، وما يزال ربط المخزون يحتاج تأكيدًا. هل هذا صحيح؟ الخطوة المناسبة جلسة قصيرة مع المختص وممثل التشغيل لمراجعة الربط».

حالة العميل	خطوة مناسبة	ما الذي تثبته
لا يزال الاحتياج غير واضح	جلسة اكتشاف أو استكمال معلومات محددة.	الهدف والمشارك وما يجهزه كل طرف.
النطاق واضح والتقدير معتمد	مراجعة عرض مكتوب مع صاحب القرار.	النسخة والنقاط التي تحتاج مناقشة.
وافق مبدئيًا وبقيت إجراءات	استكمال التعاقد وشروط البدء.	المستندات والاعتمادات ومسؤول المتابعة.
الوقت أو الميزانية غير مناسبين	تأجيل متفق عليه أو خيار بديل يراجع.	السبب والتاريخ أو قرار عدم المتابعة.

رسالة بعد المحادثة

«شكرًا لوقتك. اتفقنا أن الأولوية تنظيم طلبات الفرع، وسنراجع الربط مع المختص. نحتاج وصف النظام الحالي من طرفكم، وسنؤكد موعد الجلسة عبر هذه القناة. لم يُعتمد بعد نطاق التنفيذ أو سعره». عدّل التفاصيل لما اتُّفق عليه فعلًا.

متابعة دون إلحاح

«أتابع بخصوص المعلومة التي اتفقنا عليها؛ هل أصبحت متاحة، أم نؤجل المراجعة لوقت أنسب؟» لا تعتبر عدم الرد موافقة، ولا تستخدم رسائل متكررة أو خوفًا من خسارة وهمية لانتزاع القرار. احترم طلب التوقف، ووثّق حالة الفرصة وفق الملف الثاني.

لا تختم بوعد عام مثل «نضبط لك كل شيء». اذكر الإجراء والمسؤول وموعد التنفيذ أو تأكيده وطريقة التواصل، وسجّل ما بقي يحتاج اعتمادًا.

> إضاءة مهنية: فن الإغلاق الاستشاري وتثبيت الخطوة القادمة
>
> لا تنهِ مكالمة أو محادثة بيعية بعبارة مفتوحة ومبهمة مثل "سنتواصل معك لاحقاً" أو "فكر وكلمنا". اجعل نهاية كل محادثة خطوة إجرائية واضحة ومحددة زمنياً ومقبولة من العميل: "بناءً على ما اتفقنا عليه، سأرسل لك ملخص الاجتماع ومسودة النطاق الفني بحلول الساعة ٤ عصراً غداً، وسأتصل بك الخميس الساعة ١١ صباحاً لمراجعة الملاحظات واعتمادها".

محادثة كاملة عن تسويق متجر عطور

محاكاة افتراضية. متجر لديه استفسارات عبر الرسائل لكن الطلبات الفعلية أقل مما يتوقع صاحبه. ركز على استخدام كل إجابة في السؤال التالي، بدل القفز إلى بيع حملة أكبر.

العميل نريد حملة قوية تزيد المبيعات. كم تكلف؟

الموظف أوضح لك السعر المعتمد بحسب نطاق العمل، ونفصل أتعاب الإدارة عن الإنفاق الإعلاني. حتى نختار النطاق، هل المشكلة أن الاستفسارات قليلة أم أنها تصل ولا تتحول إلى طلبات؟

العميل تصل رسائل، لكن بعضها يضيع وبعض العملاء لا يكملون.

الموظف كيف تتوزع الرسائل ومن يتأكد من متابعة كل عميل؟ وهل يسجل الفريق سبب عدم إكمال الطلب؟

العميل شخصان يردان من الحساب نفسه، ولا يوجد تسجيل واضح.

الموظف إذن المتابعة تحتاج مراجعة مع الحملة. ما الأولوية الآن: تنظيم الاستفسارات القائمة أم زيادة الوصول أم الاثنان معًا؟

العميل الاثنان، لكن لا أريد صرف ميزانية كبيرة دون ضمان.

الموظف أتفهم أهمية ضبط الإنفاق. نحدد الأعمال ومؤشرات القياس وما يحتاجه مسار الطلب، ولا أضمن عدد مبيعات قبل أو بعد الحملة. نراجع الأولويات والميزانية المتاحة ثم نوضح ما يمكن تنفيذه وقياسه.

العميل المورد الآخر قال إن المبيعات ستزيد فورًا.

الموظف أستطيع توضيح ما سننفذه وما نحتاج مراجعته، ولا أحكم على عرض لم أطلع على نطاقه. من المناسب أن يشارك من يدير الطلبات معك في جلسة الاكتشاف حتى نرى المسار كاملًا.

العميل أنا أعتمد الميزانية، ويمكن أن يحضر مسؤول الطلبات. أرسل المطلوب.

الموظف أرسل ملخص الحاجة ونقاط التجهيز المناسبة دون بيانات عملاء شخصية، ونرتب الجلسة. بعدها يؤكد المختص النطاق والتقدير قبل إرسال العرض المعتمد. ما الموعد والقناة الأنسب لتأكيده؟

ما الذي تعلمته من المحادثة

اكتشف الموظف أن المشكلة لا تقتصر على الوصول، وحدد صاحب القرار ومشارك التشغيل. لم يصدر وعد مبيعات أو يهاجم المورد، وربط الخطوة التالية بالمعلومة المطلوبة. في السجل يكتب ما قاله العميل وما يحتاج المختص التحقق منه، لا يسجل استنتاجه كحقيقة نهائية.

محادثة كاملة عن نظام لإدارة الأعمال

محاكاة افتراضية. شركة خدمات تريد تطبيقًا لمتابعة الطلبات. الموظف الذي يتواصل يستخدم النظام المتوقع، لكن المدير يشارك في الاعتماد. الهدف فهم الوظيفة المطلوبة ومناقشة البدائل دون إلغاء اختيار العميل.

العميل أريد تطبيقًا للموظفين والعملاء وأحتاجه بسرعة.

الموظف نقدر ندرسه. كيف تستقبلون الطلب اليوم، وما أهم شيء يجب أن ينجزه التطبيق في البداية؟

العميل الطلبات في رسائل وملفات، ونريد معرفة حالة كل طلب ومن يتابعه.

الموظف من سيستخدمه داخل الشركة؟ وهل يحتاج العميل الدخول بنفسه، أم تكفيه إشعارات أو صفحة متابعة؟

العميل ثلاث فرق تستخدمه، ولا أعرف إن كان دخول العميل ضروريًا.

الموظف نسجل دخول العميل كنقطة تحتاج مقارنة، ونحدد أولًا متابعة الطلب وتوزيعه. هل توجد أداة حالية يلزم الربط بها؟ ومن المناسب مشاركته في مراجعة المتطلبات واعتمادها؟

العميل لدينا نظام للمحاسبة، والمدير يعتمد الميزانية. أنا مسؤول التشغيل.

الموظف مشاركتك مهمة لفهم الاستخدام، ونرتب معك حضور المدير في الوقت المناسب للاعتماد. يراجع المختص إمكان الربط والبدائل، ومنها تهيئة حل جاهز أو تطوير خاص بحسب الحاجة.

العميل لكن أريد معرفة السعر والمدة الآن.

الموظف أوضح لك نطاقًا مبدئيًا فقط إذا كان معتمدًا ويناسب الطلب. ربط المحاسبة وأدوار المستخدمين ودخول العملاء تؤثر في التقدير، فلا أؤكد سعرًا أو مدة قبل مراجعتها. هل نحدد جلسة لهذا الغرض؟

العميل وماذا عن ملكية الملفات والكود؟

الموظف نوضح في العرض والعقد ما نسلمه من ملفات وصلاحيات وحقوق بحسب نوع الحل، وما يرتبط بتراخيص أطراف أخرى. أدوّن سؤالك للمختص حتى تدخل الإجابة في النطاق والاتفاق.

ملخص يصلح للتسليم للمختص

شركة خدمات تريد تتبع حالة الطلب وتوزيعه بين ثلاث فرق. الربط مع المحاسبة ودخول العميل يحتاجان دراسة. المتحدث مسؤول التشغيل والمدير يعتمد الميزانية. السؤالان المفتوحان هما السعر والمدة وشروط الملكية، والخطوة المقترحة جلسة اكتشاف بمشاركة المعنيين.

محادثة كاملة عن إدارة مشروع لدى تقى

محاكاة افتراضية. صاحب منشأة يجهز فرعًا جديدًا ويعاني تضارب الموردين والمواعيد. يريد خدمة إدارة مشروع، ثم يسأل عن تمويل للتوسع. نميز نطاق الإدارة عن أعمال الموردين وعن طلب الاستثمار.

العميل أريد جهة تمسك مشروع الفرع وتضمن أن الموردين يسلمون في الموعد.

الموظف نراجع معك احتياج إدارة المشروع. في أي مرحلة وصلتم؟ وما أكثر شيء يسبب التعثر الآن؟

العميل كل مورد يعطي موعدًا مختلفًا، ولا أعرف من تأخر أو ما القرار المطلوب مني.

الموظف فهمت أن الخطة والمسؤوليات والتقارير غير واضحة. هل تريد من الخدمة التخطيط والتنسيق والمتابعة فقط، أم تحتاج أيضًا صلاحيات شراء أو أعمال تنفيذ؟

العميل التنسيق والتقارير، لكن أريد ضمانًا لكل شيء.

الموظف نوضح الأعمال التي نتعهد بها وآلية متابعة الموردين والتصعيد ومن يملك القرار. لا أؤكد تحمل التزامات كل مورد من هذه المحادثة. يراجع المختص النطاق والعقود والمواعيد، ثم نحدد ما نستطيع الالتزام به كتابة.

العميل ولماذا نحتاج جلسة ودراسة قبل أن تعطوني سعرًا؟

الموظف نحتاج معرفة حجم المشروع وعدد الأطراف والتقارير والصلاحيات والمرحلة الحالية. هذا يحدد تكليف الإدارة وموارده وسعره. إذا احتاج تشخيصًا مستقلًا نوضح مخرجاته وتكلفته المعتمدة قبل الموافقة عليه.

العميل وقد أحتاج مستثمرًا للتوسع. هل توفرونه؟

الموظف هل تقصد تجهيز مشروعك للمناقشة مع مستثمر، أم تقديمه لممولين، أم مشاركة مباشرة منّا؟ أسجل الطلب مسارًا مستقلًا للمختص والإدارة لتحديد ما يمكن تقديمه، دون وعد بتمويل.

العميل ابدؤوا أولًا بمراجعة إدارة المشروع، وأنا صاحب القرار.

الموظف نتفق إذن على تجهيز وصف المرحلة والموردين والمواعيد والمشكلات الأساسية، ثم نؤكد جلسة مع المختص. ستتضح بعدها المخرجات والصلاحيات والتقدير قبل إرسال العرض.

ما الذي يجب ألا يضيع من السجل

الهدف تنظيم إدارة الفرع، والتنسيق والتقارير هما النطاق المبدئي. الضمان الشامل لم يُقبل، والتمويل طلب مستقل يحتاج تحديدًا. العميل صاحب القرار، والخطوة التالية اكتشاف مع المختص، ولا يوجد بعد وعد تنفيذ أو سعر أو مشاركة.

تمارين على الأسئلة والردود البيعية

نفذ كل موقف بصوتك، ثم اكتب سؤال التوضيح وردًا مناسبًا وخطوة تالية. بعد ذلك سلّم للمشرف ملخصًا يتضمن الحاجة وصاحب القرار والوقت والميزانية إن عُرفت، وما بقي يحتاج تحققًا.

الموقف الأول يريد السعر فقط

قال العميل: «لا أريد اجتماعًا؛ قل السعر». توجد باقة معتمدة واضحة لخدمة محددة، لكن طلبه يتضمن ربطًا إضافيًا غير مسعّر. كيف تجيبه دون حجب سعر الباقة أو اعتبارها سعرًا لكل الطلب؟

إجابتك .....

.....

الموقف الثاني منافس أرخص

قال العميل: «عندي عرض أرخص ويشمل أشياء أكثر». صغ سؤالًا يكشف أساس المقارنة، ثم ردًا يحافظ على المهنية ولا يهاجم المورد أو يمنح خصمًا تلقائيًا.

إجابتك .....

.....

الموقف الثالث وعد غير مسموح

في محاكاة، قال الموظف: «نضمن مبيعات من أول أسبوع، ولو ما نجح الإعلان نعوضك». حدد الخطأ، واكتب كيف تصحح الكلام لو صدر في محادثة فعلية، ثم صياغة مهنية للرد على رغبة العميل في الضمان.

إجابتك .....

.....

الموقف الرابع طلب مستثمر

قال العميل: «عندي فكرة ممتازة، وأريد أن تشاركوني أو تجيبون مستثمرًا». ما الأسئلة الأولى؟ وما الفرق بين المسارات؟ وما الذي تستطيع تأكيده قبل رد الإدارة؟

إجابتك .....

.....

أعد صياغة رد ضعيف

بدل «سعرنا ممتاز ونحن أفضل شركة ونضبط لك كل شيء»، اكتب ردًا يربط احتياجًا محددًا بمخرج واضح ودليل يمكن عرضه وحدود تحتاج تأكيدًا، ثم اقترح الخطوة المناسبة.

0591667623

الإجابات الاسترشادية وتقييم مهارة المحادثة

مراجعة المواقف

السعر: اذكر سعر الباقة المعتمد مع نطاقه وشروطه، وبيّن أن الربط الإضافي غير مشمول بهذا التقدير ويحتاج مراجعة. اقترح طريقة مناسبة لاستكمال معلوماته بدل فرض اجتماع لا يريده أو تقديم سعر شامل غير معتمد.

المقارنة: اسأل عن المخرجات والدعم والمدة والرسوم والملكية، ثم وضح الفروق المثبتة في عرضنا. إذا بقيت الميزانية عائقًا، ناقش خيارًا أو مراحل يراجعها المختص وصاحب الصلاحية. لا تصف المورد بأنه ضعيف أو تمنح خصمًا بلا اعتماد.

الوعد: ضمان المبيعات والتعويض صدر دون صلاحية. إذا حدث فعلًا، أبلغ المسؤول فورًا ووثّق ما قيل، ونسّق معه تصحيح التوقع للعميل بوضوح. لا تكرر الوعد ولا تخفِه عن الفريق. الرد الصحيح يحدد الأعمال والقياس والميزانية وحدود النتيجة دون اختراع ضمان.

المستثمر: وضح هل المطلوب جاهزية مشروع أو تقديمه لممولين أو مشاركة مباشرة، واسأل عن مرحلته وما اختبره أو أنجزه والمواد المتاحة. أحل النطاق والقرار للمختص أو الإدارة، ولا تؤكد تمويلًا أو عائدًا أو شراكة.

ما الذي يراجعه المشرف

المهارة	دليل أداء يمكن ملاحظته
البداية والاستئذان	يعرّف نفسه والجهة والسبب بصدق ويحترم وقت العميل.
الاستماع والتشخيص	يسأل سؤالًا مناسبًا للإجابة السابقة ويلخص الفهم دون افتراض الحل.
التأهيل	يميز الحاجة والقرار والوقت والميزانية والجاهزية وما بقي مجهولًا.
شرح القيمة	يربط المخرج بحاجة محددة ويستخدم دليلًا معتمدًا وحدودًا واضحة.
السعر والاعتراض	يجيب بوضوح ويفهم السبب دون ضغط أو ادعاء أو خصم غير مخول.
إنهاء المحادثة	يتفق على خطوة ومسؤول وموعد أو تأكيد موعد ويوثق ما اتُّفق عليه.

لا تكفي سرعة الرد أو حفظ الجمل لإثبات الجاهزية. إذا ظهر وعد غير معتمد أو سعر من الذاكرة أو تجاهل لطلب إيقاف التواصل، يحتاج الموظف إلى تصحيح وتدريب قبل توسيع صلاحياته.

الخطوة التالية في البرنامج هي الملف الرابع عن الأسعار والخصومات والصلاحيات وضبط الوعود. استخدمه لتطبيق التفاوض داخل الحدود المعتمدة، مع بقاء المرجع الإلكتروني الأحدث أساس التسعير الفعلي.

★ 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