الأسعار والخصومات والصلاحيات وضبط الوعود

دليل التسعير والتفاوض لفريق النمو الإبداعي

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

هذا الدليل يعلّمك كيف تصل إلى السعر الصحيح وتشرحه للعميل وتتفاوض ضمن الصلاحية وتوثق أي استثناء. الغرض أن يكون العرض واضحًا وقابلًا للتنفيذ، وأن تكسب العميل بخدمة مناسبة واتفاق تستطيع الجهة الوفاء به.

كل مبلغ أو نسبة خصم أو حد أو جدول دفعات في هذا الدليل مثال تدريبي افتراضي، وليس سعرًا ساريًا أو تفويضًا بالتفاوض. المرجع الفعلي هو جدول الأسعار الإلكتروني الأحدث، والتفويض المكتوب، والعرض أو العقد المعتمد الخاص بالعميل.

القواعد التي تبدأ بها

- لا تسعّر من الذاكرة أو من مثال تدريبي أو من عرض عميل آخر؛ طابق الطلب مع الخدمة والنطاق والنسخة المعتمدين.
- ميّز السعر قبل الخصم عن السعر الساري بعده، ولا تمنح خصمًا إضافيًا تلقائيًا.
- وجود رينج أو حد أدنى داخلي لا يمنحك وحده صلاحية استخدامه؛ راجع ما يسمح به تفويضك وشروطه.
- أي إضافة مجانية أو مدة أقصر أو تأجيل دفعة قد يغير التزام الصفقة، حتى لو لم يتغير الرقم المكتوب.

ما الذي ستتعلمه

ستقرأ نموذج جدول أسعار وتطبق حسابات خصم، ثم تراجع مصفوفة القرارات وطريقة طلب الاستثناء وصياغة العرض. بعد ذلك تطبق حالتين لنوداتيك وتقى وتمارين تتعلق بالخصم والدفعات والوعود.

الإدارة تحدد الأشخاص والأدوار وحدود تفويض كل منهم في المرجع المعتمد. إذا لم تتضح صلاحيتك، تستطيع شرح السعر الساري الموافق لنطاقه، وتحيل التخفيض أو الاستثناء للمسؤول قبل تأكيده. هذا الدليل لا يمنح صلاحية مالية أو تعاقدية جديدة بمجرد قراءته.

0916763



مخطط إيضاحي تفاعلي — الأسعار والخصومات والصلاحيات وضبط الوعود

افهم أنواع الأسعار والمبالغ

المصطلح	معناه في العمل	ما الذي تنتبه إليه
السعر المرجعي قبل الخصم	سعر الباقة أو الخدمة قبل تطبيق الخصم المحدد في المرجع.	لا تصنع سعرًا أعلى لإظهار خصم غير حقيقي.
السعر الساري بعد الخصم	السعر الحالي بعد الخصم المبين وشروطه.	قد يكون شاملًا للخصم المتاح أصلًا.
نطاق التفاوض أو الرينج	المجال الذي تسمح السياسة بدراسته أو استخدامه وفق التفويض.	ليس قائمة أسعار تعرض حدودها كلها للعميل.
الحد الأدنى الداخلي	حد داخلي يرتبط بنطاق وشروط وقدرة تجارية.	لا تكشفه أو تتجاوزه من نفسك، ولا تفترض ثباته عند تغيير النطاق.
سعر المشروع المخصص	تقدير لطلب لا تنطبق عليه باقة جاهزة كما هي.	يراجعه المختص وصاحب الصلاحية قبل الإرسال.
الدفعة	جزء من قيمة الاتفاق يدفع في مرحلة محددة.	ليست خصمًا، ولا تعني أن باقي السعر أُلغي.
رسوم الطرف الثالث	تكلفة جهة أو منصة أو اشتراك خارج أتعابنا بحسب الاتفاق.	وضح من يدفعها ولمن وما الذي يشمله عرضنا.
صلاحية العرض	الفترة والشروط التي يعتمد خلالها العرض المرسل.	تراجعها عند التحديث أو التأجيل أو تغيير الطلب.

السعر مرتبط بنطاق

عرض موقع بلغة واحدة يختلف عن موقع بلغتين وربط حجز، حتى لو حمل العرضان اسم تصميم موقع. كذلك أتعاب إدارة حملة تختلف عن ميزانية إعلانها، وتكليف إدارة مشروع يختلف عن تنفيذ أعمال موردية.

قبل أن تقول إن سعرًا أقل أو خصمًا أفضل، اسأل: هل نتحدث عن المخرجات والكمية والمدة والدعم والرسوم نفسها؟ تغيير وحدة المقارنة قد يجعل عرضًا يبدو أرخص رغم اختلاف ما سيستلمه العميل.

0591667623

إضاءة مهنية: حدود التفويض المالي — لا خصم للموظف على المصروفات المستقلة
تطبق حدود الخصم المصرح بها للموظف حصراً على أتعاب خدمات الشركة القابلة للتفاوض، ولا يملك الموظف أي صلاحية لتعديل أو خصم المصروفات المستقلة المباشرة (مثل ميزانيات منصات الإعلانات، أو الرسوم الحكومية، أو الاشتراكات وتراخيص الأطراف الثالثة)؛ حيث توثق هذه المبالغ بشفافية كبنود مستقلة فعلية أو تقديرية تسوى وفق سياسة الفوترة والاتفاق المعتمد.

مكونات جدول الأسعار الإلكتروني المعتمد

يحصل الموظف على رابط المرجع من المشرف أو الجهة المسؤولة، مثل جدول معتمد على درايف. المطلوب أن يسهل معرفة السعر الساري وشروطه، ومن اعتمده ومتى يبدأ تطبيقه. لا تجعل صورة قديمة أو نسخة محلية بديلًا دائمًا عن المرجع.

البند في المرجع	ما الذي يجب أن يوضحه
هوية الخدمة والباقة	رمز واسم ونسخة واضحة حتى لا تختلط باقات تحمل أسماء متشابهة.
النطاق والمخرجات	المشمول والمستثنى وحدود الكمية واللغات والمراجعات والربط حسب الخدمة.
وحدة التسعير والعملة	مشروع أو شهر أو مستخدم أو كمية، مع العملة والفترة.
السعر قبل الخصم	السعر المرجعي الصحيح للنطاق والشروط المحددين.
السعر بعد الخصم	السعر الساري والخصم المدرج وما يرتبط به من شروط.
الرينج والحد الداخلي	النطاق القابل للتفاوض وحدوده وشروط استخدامه، ضمن صلاحيات الاطلاع المناسبة.
صلاحيات الخصم والاستثناء	الدور المخول وحد التفويض وشروط الجمع بين الخصومات ومسار الاستثناء.
الرسوم والضريبة	ما يشمله السعر وما ينفصل عنه وحالة الضريبة حسب بيان المالية.
الدفعات والتجديد	الشروط المعتمدة للدفع والتكرار والتجديد إذا كانت محددة للباقة.
السريان والصلاحية	تاريخ بدء التطبيق وشروط العرض ومدته وما يخص العملاء أو العروض القائمة.
حالة الإتاحة والمسؤول	إمكان تقديم الخدمة أو الحاجة لتأكيد مختص، ومسؤول الرجوع إليه.
النسخة والاعتماد	رقم النسخة وتاريخ التحديث ومن يملك تحديث المرجع واعتماده.

تفصل بيانات العميل عن بيانات الإدارة الداخلية. صلاحية قراءة سعر العرض لا تعني الاطلاع على تكاليف كل الخدمات أو صلاحية تعديل الجدول. ويحدد المسؤول ما يصل للموظف وما يرسل للعميل؛ لا ترسل المرجع الداخلي كاملًا بدل عرض مخصص.

كيف تقرأ سجل سعر قبل استخدامه

اقرأ اسم الباقة ثم نطاقها ووحدتها وشروطها ونسختها، قبل النظر إلى الرقم. بعد ذلك طابق طلب العميل، وتحقق من الإتاحة والسعر الساري والخصم وحدود تفويضك. إذا تعارضت بيانات المرجع أو نقص بند مؤثر، اطلب تأكيدًا قبل الإرسال.

سجل افتراضي للتدريب فقط

البند	القيمة التعليمية
هوية الباقة	باقة تدريب افتراضية لنطاق محدد لا تخص خدمة فعلية.
وحدة التسعير	تكليف واحد بالعملة المذكورة في المثال.
السعر المرجعي قبل الخصم	١٠٠٠٠ ريال.
السعر الساري بعد الخصم في المثال	٩٠٠٠ ريال.
حد داخلي افتراضي للنطاق نفسه	٨٥٠٠ ريال، ويظل استخدامه مرتبطًا بتفويض صريح.
شروط مؤثرة	لا يجمع خصم آخر أو إضافة أو تغيير دفعات إلا وفق التفويض والاعتماد.

ماذا تعني هذه الأرقام

السعر الساري في المثال هو تسعة آلاف، لا عشرة آلاف ولا ثمانية آلاف وخمسمئة. الفرق بين السعر الساري والحد الداخلي خمسمئة ريال، لكنه ليس رصيد خصم يملكه كل موظف. والحد يخص هذا النطاق؛ إضافة عمل قد تتطلب تقديرًا وحدًا مختلفين.

ثلاثة قرارات مختلفة

- عميل يقبل النطاق والسعر الساري: جهز العرض وفق صلاحية الإرسال وشروطه المعتمدة.
- عميل يطلب ٨٨٠٠ ريال: الرقم داخل المجال الحسابي في المثال، لكن استخدامه يحتاج أن يسمح به تفويضك أو يصدر اعتماد خاص.
- عميل يطلب ٨٤٠٠ ريال: أقل من الحد الداخلي الافتراضي، فترفع طلب استثناء إذا سمحت السياسة بدراسته، دون وعد بالقبول.

إذا كانت الخدمة غير متاحة أو تغير نطاقها أو انتهت شروط السعر، لا تطبق السجل آليًا. حدّث المعلومات مع المسؤول ثم قدّم خيارًا يمكن تنفيذه.

اختيار طريقة التسعير المناسبة للطلب

نوع الطلب	كيف تصل إلى السعر	ما الذي لا تفترضه
باقة محددة كما هي	تطابق الطلب مع النسخة السارية وتتحقق من الشروط والإتاحة.	أن أي طلب يحمل اسم الخدمة يندرج فيها.
باقة مع إضافة أو حذف	يوضح المختص أثر التغيير، ثم يعتمد تعديل السعر والنطاق.	أن حذف بند يخفض السعر بالنسبة نفسها أو أن الإضافة مجانية.
مشروع مخصص	يجمع المختص المتطلبات والافتراضات والموارد ثم يراجع التقدير تجاريًا.	أن نطاقًا عامًا من التدريب يكفي لتسعير نهائي.
خدمة دورية	تحدد الفترة والكمية والتجديد وما يقع خارج الاشتراك.	أن السعر الشهري قيمة المشروع كله أو أنه يشمل الإنفاق الخارجي.
طلب يجمع الشركتين	تنسق البنود والاعتماديات والجهة المتعاقدة والتحصيل مع المسؤولين.	أن جمع الخدمات يمنح خصمًا موحدًا تلقائيًا.

حالة النطاق غير الواضح

إذا لم يكفِ الوصف للتقدير، بيّن المعلومات التي تحتاج مراجعة. قد تكون الخطوة جلسة اكتشاف أو تكليف تحليل محدد المخرجات يعتمد سعره قبل البدء. لا تقدّم تقديرًا نهائيًا لمجرد أن العميل يصر على رقم فوري.

عوامل تراجعها مع المختص

من العوامل: عدد المخرجات أو المستخدمين أو الفروع، واللغات والربط والبيانات والمراجعات والتدريب والدعم والمواد التي يوفرها العميل. وفي خدمات الأعمال والإدارة تراجع حجم الحالة أو المشروع والأطراف والتقارير والصلاحيات والاعتماديات الخارجية.

استخدم هذه العوامل لفهم العمل، لا لزيادة السعر بلا تفسير. إذا توفر نطاق مبدئي معتمد يناسب الحالة، وضحه بحدوده وما يحتاج تأكيدًا. وإذا لم يتوفر، رتب استكمال التقدير بدل اختراع حد سوقي أو سعر منافس.

حساب الخصم دون خلط النسب

تأكد أولًا من أساس الحساب: هل الخصم محسوب من السعر المرجعي أم من السعر بعد خصم سابق؟ النسب المتتابعة لا تُجمع مباشرة. والأمثلة التالية للحساب فقط، ولا تسمح بتطبيق خصومات متراكمة في العمل.

الحالة التعليمية	النتيجة الصحيحة	ما الذي تنتبه إليه
خصم ١٠ بالمئة من ١٠٠٠٠ ريال	قيمة الخصم ١٠٠٠ ريال، والسعر بعده ٩٠٠٠ ريال.	هذا هو الخصم المضمن في المثال الأساسي.
خصم إضافي ٥ بالمئة من ٩٠٠٠ ريال	الخصم الإضافي ٤٥٠ ريالًا، والسعر النهائي ٨٥٥٠ ريالًا.	إجمالي الخصم من الأصل ١٤٥٠ ريالًا، أي ١٤٫٥ بالمئة.
خصم إضافي ١٠ بالمئة من ٩٠٠٠ ريال	السعر النهائي ٨١٠٠ ريال.	أقل من الحد الداخلي الافتراضي ٨٥٠٠ ريال، ولا يؤكد من غير اعتماد الاستثناء.
سعر مقترح ٨٨٠٠ ريال بدل ٩٠٠٠	التخفيض الإضافي ٢٠٠ ريال، والإجمالي من الأصل ١٢٠٠ ريال.	تحقق من صلاحية المبلغ المقترح وشروطه قبل تأكيده.

خطأ الخصم المكرر

إذا كان السعر المرجعي عشرة آلاف والسعر الساري تسعة آلاف، فلا تخصم ألفًا مرة ثانية بحجة تطبيق العرض نفسه. سجّل أن الخصم المدرج مطبق بالفعل. وأي تخفيض جديد يحتاج أساسًا وصلاحية وتوثيقًا مستقلًا.

ماذا تراجع قبل الاعتماد

- أساس النسبة وقيمة الخصم النهائية والسعر بعد كل خطوة، مع العملة ووحدة التسعير.
- أهلية جمع الخصومات وشروط كل منها وأثر التقريب وفق اعتماد المالية.
- مطابقة الإجمالي في العرض والدفعات والفاتورة، وحالة الرسوم والضريبة كما تؤكدها الجهة المسؤولة.

هذا الدليل لا يحدد نسبة ضريبية أو طريقة فاتورة ملزمة؛ تتولى المالية تأكيد المعالجة الصحيحة. لا تستنتج أن مبلغًا يشمل الرسوم أو الضريبة إذا لم يذكر ذلك بوضوح في المرجع والعرض.

التنازلات التي لا تظهر في نسبة الخصم

قد يبقى سعر العرض كما هو بينما يزيد العمل أو تتأخر الدفعات أو تتوسع التزامات الدعم. لذلك تراجع الصفقة كاملة قبل وصفها بأنها ضمن الرينج، ولا تنظر إلى الرقم وحده.

طلب العميل	الأثر الذي يحتاج مراجعة
إضافة خدمة أو مخرج مجاني	وقت وموارد ومراجعات ومسؤولية تسليم إضافية.
تقليص المدة دون تغيير النطاق	قدرة وجدولة وأولويات واختبارات ومخاطر تنفيذ.
تأجيل دفعة أو بدء قبل التحصيل	تغير في شروط التمويل والتحصيل ومخاطر الاتفاق.
دعم مفتوح أو مراجعات بلا حد	التزام مستمر غير محدد لا يكفي له سعر التنفيذ وحده.
إعفاء من رسوم أو تجديد لاحق	تكلفة أو تنازل عن إيراد أو التزام خارجي يحتاج اعتمادًا.

مثال على إضافة مجانية

في مثال افتراضي، السعر بعد الخصم ٩٠٠٠ ريال والحد الداخلي ٨٥٠٠ للنطاق الأصلي. إذا طلب العميل عملًا إضافيًا، فلا تقل إن الصفقة آمنة لأن السعر بقي ٩٠٠٠. يقيّم المختص الجهد والتكلفة والمدة، ثم يراجع المسؤول الجدوى والسعر أو الاستثناء المناسبين للنطاق الجديد.

ماذا يمكنك اقتراحه بدل الوعود المفتوحة

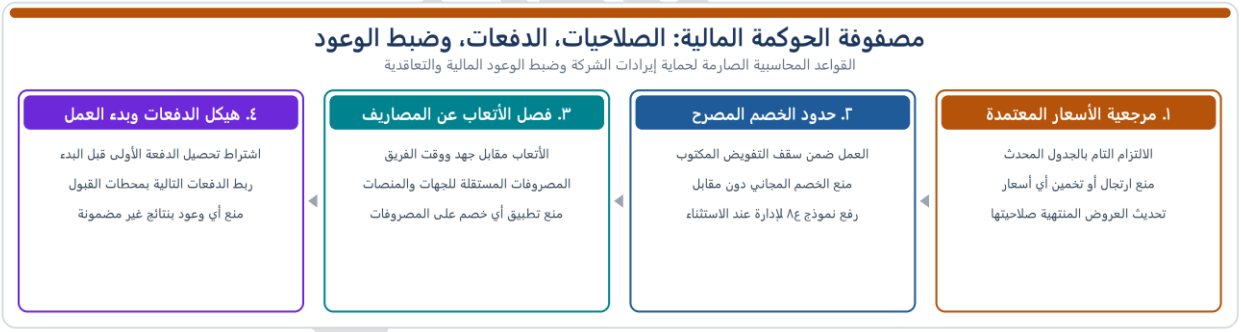
- تقسيم التنفيذ إلى مراحل ذات مخرجات وشروط وسعر واضح لكل منها بعد الاعتماد.
- مراجعة الأولويات أو الكمية أو مدة الاشتراك أو مستوى الدعم إذا كان ذلك يناسب الحاجة فعلًا.
- تقديم بديل جاهز أو نطاق أبسط بعد مراجعة المختص، مع توضيح ما سيفقده العميل وما سيؤجل.

لا تزيل بندًا ضروريًا دون شرح، ولا تربط خصمًا بتنازل غير واضح عن التزام جوهري. وتكلفة الإضافة الداخلية ليست بالضرورة سعر بيعها؛ لا تكشف بيانات التكلفة أو تستخدمها لتسعير مستقل خارج صلاحيتك.

الصلاحيات التي تحكم السعر والالتزام

تعتمد الصلاحية على التفويض المكتوب، وليس المسمى الوظيفي وحده. الجدول التالي يوضح نوع القرار ومسار اعتماده؛ تحدد الإدارة الأشخاص والحدود الفعلية في سجل الصلاحيات. قد يجمع شخص واحد أكثر من دور مع بقاء القرار موثقًا.

القرار	دور الموظف	من يعتمد أو يؤكد
شرح سعر باقة منشور	يطابق النطاق والنسخة ويوضح السعر والشروط.	المرجع المعتمد وصلاحية إرسال العرض.
خصم داخل تفويض صريح	يتحقق من الحد والشروط وينفذ ضمنها ويوثق السبب.	التفويض القائم؛ لا يلزم طلب موافقة مكررة إذا كان يغطي الحالة كاملة.
خصم يتجاوز التفويض	يجمع السبب والبدائل والأثر دون تأكيد للعميل.	صاحب الصلاحية الأعلى وفق السياسة.
نطاق أو إضافة أو مدة جديدة	يوثق الطلب ويحصل على أثره قبل التسعير.	المختص للقدرة والتقدير، وصاحب الصلاحية للعرض والالتزام.
دفعات أو رسوم أو استرداد	يسجل المطلوب ويتحقق من حالة المبالغ.	المالية وصاحب الصلاحية وفق نوع القرار.
تعاقد أو تعويض أو ضمان	يوضح ما هو معتمد فقط، ويحيل أي استثناء.	الجهة المخولة بهذا الالتزام ومراجعاته.



مخطط حوكمة: مصفوفة الصلاحيات المالية وضبط الوعود والدفعات التعاقدية

إذا كان تفويضك واضحًا

استخدمه دون تعطيل غير لازم. مثال: إذا سمح التفويض بخصم محدد لنوع باقة وشروط معلومة، وتحققت منها، طبقه وسجّل النسخة والسبب. لكن لا توسّع التفويض إلى خدمة مختلفة أو إضافة أو طريقة دفع لم يشملها.

إذا كان التفويض غائبًا أو ملتبسًا

اعرض السعر الساري الموافق لنطاقه، وأحل التخفيض أو الاستثناء للمسؤول. لا تفسر سكوته على أنه موافقة، ولا تعتبر موافقة شفهية عامة تفويضًا مفتوحًا. احصل على تأكيد واضح يحدد الصفقة والنطاق والشروط التي يعتمدها.

التفاوض داخل الرينج دون خصم تلقائي

ابدأ بفهم سبب اعتراض السعر. قد يكون نقصًا في توضيح المخرجات، أو مقارنة مختلفة، أو ميزانية أقل، أو توقيتًا غير مناسب. اختر الإجراء الذي يخدم الحاجة ويستطيع الفريق تنفيذه.

مسار تفاوض عملي

- وضّح النطاق والرسوم والمخرجات، وقارن على أساس واحد إن كان هناك عرض آخر.
- اسأل عن الأولويات وما يمكن تأجيله أو تعديله دون الإضرار بالنتيجة المطلوبة.
- راجع السعر الساري وشروط الخصم وحدود تفويضك؛ لا تعد إلى الحد الأدنى مباشرة.
- إذا احتاج الحل تعديل نطاق أو دفعات أو مدة، اطلب أثر المختص واعتماد المسؤول قبل التأكيد.
- قدّم الخيار المعتمد مكتوبًا، ووضح ما تغيّر وما بقي كما هو ومدة صلاحية العرض.

مثال حوار

العميل أريد السعر النهائي وأقصى خصم الآن.

الموظف أراجع لك السعر الساري وما يتضمنه من خصم. هل العائق في الميزانية المخصصة أم في المخرجات؟ قد نرتب الأولويات أو أؤكد لك تخفيضًا تسمح به الصلاحية بعد مطابقة الشروط.

العميل ميزانيتي أقل، لكن أريد كل شيء كما هو.

الموظف أسجل طلبك وأراجع ما يمكن اعتماده لهذا النطاق. لا أؤكد سعرًا أقل أو إضافة قبل معرفة أثرها وصلاحيتها، ثم أرسل لك الخيار واضحًا لتقرر.

حماية وضوح الخصم

لا تغيّر السعر المرجعي لخلق انطباع بخصم أكبر، ولا تستخدم استعجالًا مصطنعًا. ولا تعِد بإعادة فرق السعر مستقبلًا أو بتجديد ثابت أو بإضافة غير مكتوبة لتجاوز حد الخصم الظاهر. كل تنازل يرتبط بالنطاق والشروط واعتماده المناسب.

إذا لم يناسب العميل أي خيار معتمد، وضح ذلك باحترام وسجل النتيجة أو المتابعة اللاحقة. لا تعالج فجوة الميزانية بوعد لا يقدر الفريق على الوفاء به.

0591667023

طلب الاستثناء واعتماده قبل وعد العميل

الاستثناء طلب يخرج عن السعر أو الشرط أو التفويض المعتاد. لا يعني أن الموافقة مؤكدة. دورك تقديم معلومات تسمح لصاحب الصلاحية باتخاذ قرار محدد، مع بيان ما يحتاج تأكيد المختص أو المالية.

مكونات الطلب الذي ترفعه

- العميل والفرصة والخدمة والنطاق، ورقم المرجع أو نسخته، والعرض القائم إن وجد.
- السعر المرجعي والساري والمقترح والحد الداخلي المناسب، وحد صلاحيتك والشروط التي سيتجاوزها الطلب.
- سبب الطلب كما فهمته من العميل، والبدائل التي نوقشت، وأثره على العمل والمدة والدفعات والرسوم.
- رأي المختص في القدرة والنطاق، وتأكيد المالية في الشروط التي تحتاجها، والقرار المطلوب وموعد الرد المناسب.

طلب افتراضي للتدريب

البند	مثال مكتمل المعنى
النطاق والسعر	باقة تدريب محددة، سعرها الساري ٩٠٠٠ وحدها الداخلي ٨٥٠٠ ريال.
الطلب	يريد العميل ٨٤٠٠ ريال للنطاق نفسه، دون إضافة أو تغيير دفعات.
ما يحتاج قرارًا	التخفيض يتجاوز الحد الداخلي في المثال؛ لا يدخل ضمن التفويض العادي.
ما يرسل للمسؤول	سبب طلب العميل والبدائل وأثر التقدير ورقم العرض، ثم طلب قبول أو رفض أو خيار بديل.

بعد صدور القرار

تحقق أن الاعتماد يخص هذا العميل وهذه النسخة والنطاق والشروط، وسجّل صاحبه وتاريخه وحدوده. عند الموافقة، حدّث العرض قبل إرساله. وعند الرفض، قدم البديل المسموح دون لوم الإدارة أو الإيحاء أن الرفض قابل للتجاوز بوعود جانبية.

قل للعميل أثناء المراجعة: «طلبت مراجعة السعر والشروط، ولم أعتمد تعديلًا بعد. أؤكد لك النتيجة أو التحديث في الموعد الذي نتفق عليه». لا تحوّل وقت الرد المتوقع إلى وعد بالموافقة.

> إضاءة مهنية: احترام حدود التفويض واستخدام نموذج الاستثناء ع٨ (مثال استرشادي)
> إذا طلب العميل تخفيضاً يتجاوز سقف تفويضك المكتوب (على سبيل المثال: طلب خصم يتجاوز الحد المصرح به للدور)، لا ترفض بجفاء ولا تعد بقبول، بل وضح حدود التفويض بلباقة: «أطبق التفويض المكتوب الساري المعتمد؛ وإذا كان هناك ظرف استثنائي فسأرفع طلباً للإدارة المختصة عبر نموذج الاستثناء ع٨ وأوافيك بالرد بعد اعتماده وتنسيق موعد التحديث».

صياغة عرض سعر لا يترك التزامات مخفية

العميل يحتاج أن يفهم مقابل ماذا يدفع، وما الذي قد يدفعه خارج الاتفاق، ومتى تسلم المخرجات وكيف يقبلها. اربط السعر بالنطاق والنسخة المعتمدين، وتأكد من أن وعود المحادثة المسموح بها نُقلت إلى العرض.

قائمة مراجعة العرض

- هوية الجهة المتعاقدة والعميل، ورقم العرض ونسخته وتاريخه ومسؤول التواصل.
- وصف الخدمة والمخرجات والكمية والفترة وما يشمل وما يستثنى، والافتراضات والاعتماديات.
- السعر المرجعي والخصم والسعر النهائي بالطريقة المعتمدة، مع العملة ووحدة التسعير وبيان الرسوم والضريبة.
- الدفعات وشروط البداية والمدة وصلاحية العرض، وما يلزم من اعتماد العميل أو مواد أو ربط خارجي.
- آلية المراجعة والقبول والتغيير، وحدود الدعم والتجديد والملفات والصلاحيات المستحقة حسب الاتفاق.

مثال فصل المبالغ

في مثال تعليمي، أتعابنا ٩٠٠٠ ريال وتكلفة طرف ثالث افتراضية ١٠٠٠ ريال. إذا كان العميل يتحمل البندين، فمجموعهما في المثال ١٠٠٠٠ ريال قبل أي معالجة ضريبية تؤكدها المالية. وضح هل يدفع رسم الطرف الثالث لنا أم مباشرة للجهة، وهل هو تقديري أو مؤكد ومن يعتمد تغييره. لا تستخدم المثال كفاتورة فعلية.

عند وجود نسخة سابقة

رقّم التعديل وحدد ما استُبدل وما تغير، وأرسل النسخة الجديدة بطريقة تمنع الالتباس. لا تترك عرضين مختلفين يتداولهما الفريق على أنهما صالحان للنطاق نفسه. تحقّق من المستند المرجعي الساري لهذه الصفقة قبل التعاقد والتحصيل.

إذا اكتشفت خطأ بعد الإرسال

أبلغ المسؤول فورًا واحتفظ بالنسخة والرسالة وما اتُّفق عليه. يراجع أثر الخطأ وحالة قبول العرض أو الدفع، ثم تنسق معه تصحيحًا واضحًا للعميل. لا تحذف الأثر أو ترسل سعرًا جديدًا بصمت، ولا تحكم وحدك أن السعر الخاطئ ملزم أو ملغى.

0591667623

تغير الأسعار والعروض القائمة والتجديد

التغير الدوري في جدول الأسعار يستلزم الرجوع إلى النسخة الأحدث، مع مراجعة ما يخص العروض والعقود القائمة. حدّث معلوماتك عند كل تسعير جديد، ولا تفترض أن التغيير في المرجع يعيد تسعير كل عميل تلقائيًا.

الحالة	كيف تتصرف
طلب جديد لم يُرسل له عرض	تستخدم السعر الساري الموافق لتاريخ السريان والنطاق والشروط الحالية.
عرض قائم داخل مدة صلاحيته	تراجع نسخته وشروطه وحالته مع المسؤول، ولا تستبدله لمجرد تحديث الجدول.
عرض انتهت صلاحيته أو تغير نطاقه	تطلب إعادة تحقق واعتماد، وتوضح التغيير قبل عرض جديد.
عقد أو اشتراك قائم	ترجع إلى الاتفاق وشروطه والجهة المخولة، ولا تغير السعر أو الالتزام من نفسك.
تجديد لفترة جديدة	تراجع السعر والشروط الحالية وآلية التجديد، ثم توضحها وتستكمل الموافقة في الوقت المناسب.
تعارض بين نسختين أو تاريخين	توقف تأكيد السعر المختلف عليه وتطلب حسم المسؤول ثم توثق المرجع الصحيح.

حماية المرجع من النسخ القديمة

يسجل العرض نسخة المرجع وتاريخ التحقق منه. ويتولى المسؤول المخول تحديث الجدول ونشر ما يلزم للفريق، مع حفظ سجل التغييرات والمراجع السابقة للأغراض الإدارية. الموظف لا يحرر سعرًا في الجدول لتبرير وعد سبق أن قدمه.

صياغة للعميل عند الحاجة لإعادة التحقق

«أراجع نسخة عرضك وصلاحيته والنطاق المطلوب قبل تأكيد المبلغ. إذا احتاج تحديثًا أو تغيرت البنود، أوضح لك السبب والتفاصيل واعتمادها قبل أي التزام جديد». لا تستخدم جملة «الأسعار تغيرت» وحدها بدل بيان ما ينطبق على حالته.

انتهاء عرض أو اقتراب تجديد لا يبرر ضغطًا مصطنعًا. اذكر الموعد الحقيقي والشروط الصحيحة فقط، وحدد الخطوة التالية ومسؤولها، مع إبقاء أي مسألة تعاقدية للجهة المخولة بمراجعتها.

الدفعات والتحصيل وما لا يعد خصمًا

جدول الدفعات يوزع قيمة الاتفاق على مراحل، ولا يغير السعر إلا إذا نص العرض المعتمد على ذلك بوضوح. وكذلك مدة الدفع أو تأجيله ليست مجرد مسألة متابعة؛ قد تحتاج مراجعة المالية وصاحب الصلاحية.

مثال دفعات افتراضي للتدريب فقط

المرحلة الافتراضية	النسبة التعليمية	المبلغ من إجمالي ٩٠٠٠ ريال
دفعة أولى وفق شرط البدء في المثال	٤٠ بالمئة	٣٦٠٠ ريال
دفعة مرتبطة بمرحلة متفق عليها	٤٠ بالمئة	٣٦٠٠ ريال
دفعة أخيرة وفق شروط المثال	٢٠ بالمئة	١٨٠٠ ريال
الإجمالي	١٠٠ بالمئة	٩٠٠٠ ريال

هذا توزيع حسابي فقط، وليس سياسة دفع لأي خدمة. إذا دفع العميل ٣٦٠٠ في المثال، فلا تقل إن سعر المشروع أصبح ٣٦٠٠ أو إن الباقي ملغى. تراجع المالية الاستحقاقات وما تم تحصيله وما بقي وفق الاتفاق.

ما الذي تتحقق منه

- تطابق مجموع الدفعات مع السعر النهائي المعتمد، وما يرتبط بكل مرحلة من استحقاق أو اعتماد.
- حالة التحصيل كما تؤكدها المالية؛ صورة التحويل لا تكفي وحدها لإثبات وصول المبلغ.
- أن بيانات الدفع من المصدر المعتمد وأن العميل يفهم إلى أي جهة ولأي طلب يدفع.
- أن أي تأجيل أو إعفاء أو بدء قبل دفعة أو تغيير في الاستحقاق معتمد وموثق.

الاسترداد والتعويض والرصيد

إذا طلب العميل استردادًا أو خصمًا على فاتورة أو رصيدًا لخدمة لاحقة، اجمع الوقائع والمستندات وأحله إلى المسؤول والمالية. لا تعد بتحويل أو إعفاء أو تعويض قبل القرار. ومبلغ الاسترداد لا يصير خصمًا تبيعه في عرض جديد دون اعتماد وتسوية واضحة.

الوعود التي تحتاج تقديرًا أو اعتمادًا

الوعد التزام يفهمه العميل من كلامك، حتى إذا لم يتضمن مبلغًا. استخدم عبارات واضحة تميز المعلومة المعتمدة والتقدير وما يحتاج تأكيدًا، ودوّن الوعود المهمة في العرض وتسليم التنفيذ.

مجال الوعد	ما يحتاج توضيحًا	ما لا تؤكده من نفسك
التسليم والبدء	النطاق والقدرة وشرط البدء والمواد والاعتمادات والجدول المعتمد.	موعد نهائي أو انطلاق فوري قبل مراجعة مسؤول التنفيذ.
النتائج التسويقية	الأعمال والميزانية ومؤشرات القياس وحدود الاستنتاج.	عدد مبيعات أو عائد أو ترتيب بحث مضمون.
الدعم والحماية	الساعات والأولويات والاستجابة والاستعادة والنطاق وفق الاتفاق.	حل فوري لكل عطل أو عدم توقف أو أمان مطلق.
الجهات الخارجية	ما ننفذه وما يعتمد على منصة أو جهة أو موافقة أو مستندات.	نتيجة أو موعد موافقة خارج سيطرتنا.
الاستثمار والشراكات	المسار الذي راجعه المختص والإدارة وحدود المساعدة والقرار.	تمويل أو عائد أو شريك أو مشاركة مباشرة مضمونة.
الملكية والتجديد	الملفات والحقوق والصلاحيات والاشتراكات وشروط التسليم والتجديد.	ملكية كل عنصر أو سعر تجديد دائم دون مراجعة الاتفاق.

صياغة دقيقة بدل وعد عام

«أراجع مع مسؤول التنفيذ النطاق والمواد والاعتمادات المطلوبة، ثم نثبت موعدًا يمكن الالتزام به في العرض». وإذا لم يتأكد وقت الحل، قل: «نحدد الأولوية ونتابع مع المختص ونؤكد لك موعد التحديث التالي»، بدل وعد بنتيجة أو وقت لم يُعتمد.

إذا صدر منك وعد غير معتمد

لا تخفه أو تحاول استيعابه بخصم آخر. أبلغ المسؤول ووثّق عبارتك وما فهمه العميل وحالة العرض. نسّق معه توضيحًا أو تصحيحًا واضحًا، ثم حدّث المستندات والالتزامات التي يعتمدها. لا تنكر على العميل ما قيل له دون التحقق.

> إضاءة مهنية: اللاءات الأربع في إدارة توقعات العملاء وضبط الوعود
>
> احذر من ٤ وعود قاتلة للعلاقة التعاقدية: (١) لا تَعِد بمبيعات أو أرباح مضمونة، (٢) لا تَعِد بتسليم فني أسرع من الجدول دون اعتماد مدير المشاريع، (٣) لا تَعِد بميزات فنية مجانية دون ملحق نطاق ع١٠، (٤) لا تَعِد بقبول استرداد أو تعويض خارج الشروط العقدية الصريحة.

وضوح السعر وسرية البيانات وتوثيق القرار

ما الذي يراه العميل

أرسل له ما يخص عرضه: المخرجات والسعر والخصم المعتمد وشروطه والرسوم والدفعات والصلاحية. لا ترسل الجدول الداخلي كله أو أسعار عملاء آخرين أو حدود التفاوض السرية أو تقديرات التكلفة الداخلية. ويحدد المسؤول المعلومات التي يجوز مشاركتها في كل حالة.

ممارسات يجب تجنبها

- رفع سعر مرجعي صوري حتى يبدو الخصم أكبر، أو ادعاء عرض خاص لا أساس له.
- إخفاء رسم أو اشتراك أو تجديد مؤثر ثم مفاجأة العميل به بعد الاتفاق.
- منح سعر مختلف بسبب تخمين قدرة العميل على الدفع دون نطاق أو معيار أو اعتماد واضح.
- إرسال موافقة داخلية أو بيانات عميل آخر لإقناع العميل بأن خصمه استثنائي.
- اعتماد لقطة شاشة أو رسالة محولة كمرجع حالي دون التحقق من مصدرها ونسختها وصاحب صلاحيتها.

ما الذي يبقى في سجل الصفقة

نوع المعلومة	ما الذي توثقه
السعر والنطاق	المرجع ونسخته وتاريخ التحقق والخدمة ومخرجاتها والاستثناءات.
التفاوض	سبب الطلب والبدائل والخصم المطبق والشروط التي ارتبط بها.
الاعتماد	اسم أو دور المخول والقرار وتاريخه وحدوده ورابطه في مكان الحفظ المعتمد.
المستند المرسل	رقم العرض ونسخته وتاريخه والجهة المستلمة وما استبدله.
الالتزام للتنفيذ	الوعود والإضافات والمدة والدفعات والاعتماديات التي يجب أن يعرفها الفريق.

إذا تغير اسم المسؤول أو أسلوب التواصل، تحقق من الجهة المخولة قبل تنفيذ قرار حساس. وإذا وقع تعارض بين سعر أو موافقة أو شرط، صعّده بدل اختيار النسخة التي تساعد على إغلاق البيع فقط.

حالة تدريبية لنوداتيك خصم وإضافة وموعد

هذه حالة افتراضية لا تمثل باقة فعلية. السعر المرجعي ١٠٠٠٠ ريال، والساري ٩٠٠٠، والحد الداخلي للنطاق الأصلي ٨٥٠٠. طلب العميل ٨٥٠٠ مع إضافة لغة ثانية وتسليم أسرع دون تغيير في الدفعات.

ما الذي قد يخطئ فيه الموظف

قد يظن أن موافقته آمنة لأن السعر يساوي الحد الأدنى. لكن الطلب يجمع تخفيضًا وإضافة وضغطًا زمنيًا. الحد يخص النطاق الأصلي، ولا يثبت تكلفة النطاق الجديد أو قدرة الفريق على الموعد أو صلاحية الموظف في هذه التنازلات.

الإجراء	ما الذي تراجعه
تحديد الطلب	السعر المطلوب واللغة الإضافية والموعد وسبب الأولوية.
رأي المختص	المحتوى والترجمة والاختبارات والربط والموارد وأثر تقليل المدة.
مراجعة تجارية	التقدير والحد المناسب للنطاق المعدل والتفويض أو الاستثناء المطلوب.
خيارات ممكنة للدراسة	النطاق الأصلي بسعر يسمح به التفويض، أو نطاق معدل بتقدير جديد، أو تنفيذ على مراحل إذا ناسب العميل.
ما يرسل للعميل	خيار معتمد مكتوب بمخرجات وسعر ومدة وشروط واضحة، دون وعود جانبية.

محادثة مختصرة

العميل أعطني الحد الأخير وأضف اللغة الثانية ونسلم بسرعة.

الموظف أراجع لك ما يمكن تقديمه. طلبك يجمع سعرًا مختلفًا وعملًا إضافيًا وموعدًا أسرع؛ لذلك أحتاج أثر المختص واعتماد النطاق والشروط قبل تأكيد الخيار. هل اللغة الثانية ضرورية للإطلاق الأول أم يمكن دراستها كمرحلة لاحقة؟

نتيجة التدريب

لا تستخدم الحد القديم لتبرير عرض جديد، ولا تعد بأن الترجمة أو الاختبار سيتولاها الفريق مجانًا. وثّق ما اعتمد فعلًا، وحدّث العرض والتسليم الداخلي قبل البدء في أي إضافة.

حالة تدريبية لتقى أتعاب ورسوم وتغيير دفعات

حالة افتراضية: لخدمة أعمال محددة أتعاب سارية ٩٠٠٠ ريال، ورسوم طرف ثالث تقديرية ١٠٠٠ ريال يتحملها العميل بحسب التحقق والاتفاق. طلب العميل مبلغًا شاملًا ٩٠٠٠، وتأجيل الدفعة الأولى، وضمان إنهاء الإجراء في موعد قصير.

افصل الطلبات قبل التفاوض

- هل يريد تخفيض أتعابنا أم أن تتحمل الجهة الرسوم الخارجية؟ لا تفترض أنهما البند نفسه.
- هل الرسوم مؤكدة أم تقديرية، ومن يدفعها للجهة، وما الذي يحدث إذا تغيرت؟ يؤكد المختص والمالية البيان.
- ما أثر تأجيل الدفعة ومن يملك اعتماده، وهل يؤثر في شرط البدء؟
- ما الذي يقع على فريقنا، وما الذي يعتمد على مستندات العميل أو موافقة جهة خارجية؟

مثال على الرد

«السعر يفصل أتعاب الخدمة عن الرسوم الخارجية. أراجع مع المختص والمالية الرسوم وشروط الدفع، ومع المسؤول ما يمكن اعتماده من تعديل. أما موعد الإجراء فنوضح خطواته واعتمادياته ولا أضمن موافقة جهة أو توقيتها من هذه المحادثة».

ما الذي يتغير إذا وافق المسؤول	ما الذي يجب تحديثه
تخفيض الأتعاب	السعر النهائي والخصم والنطاق وحدود الموافقة.
تحمل جزء من الرسوم	من يدفع وأي مبلغ مشمول وحدود التقدير والاعتماد.
تغيير الدفعات	الاستحقاق وشرط البدء وتأكيد المالية ومسؤول المتابعة.
تعديل نطاق الخدمة أو المرحلة	المخرجات والمدة والاعتماديات والنسخة المرجعية.

لا تؤكد للعميل أن المبلغ شامل لكل شيء إذا بقيت رسوم أو متطلبات غير محسومة. وأي أتعاب مشروطة بنتيجة أو عمولة أو وعد استثماري تحتاج تحديد النطاق ومراجعة أصحاب الاختصاص والصلاحية قبل إدراجها؛ لا تضفها شفهيًا لتجاوز اعتراض السعر.

قائمة مراجعة قبل إرسال أي سعر أو وعد

استخدم هذه القائمة مع العرض والتفويض والمرجع الإلكتروني. إذا كانت نقطة مؤثرة غير محسومة، حدد صاحبها وما الذي يستطيع الموظف تأكيده الآن، بدل تركها لتظهر أثناء التنفيذ.

سؤال المراجعة	الدليل الذي تبحث عنه
هل نعرف الطلب والنطاق والوحدة	مخرجات وكمية وفترة ولغات وربط واستثناءات واضحة بحسب الخدمة.
هل السعر من المرجع الصحيح	نسخة وتاريخ سريان وحالة إتاحة وشروط تنطبق على الطلب.
هل الخصم محسوب مرة واحدة	أساس الحساب وقيمته والسعر بعده وأهلية الجمع إن وجد.
هل أملك صلاحية الخيار	تفويض يغطي السعر والنطاق والشروط أو اعتماد خاص واضح.
هل توجد تنازلات أخرى	إضافة أو وقت أو دعم أو دفعات أو تجديد روجع أثره واعتمد.
هل المبالغ متسقة	السعر النهائي والدفعات والرسوم والضريبة متطابقة وواضحة.
هل الوعود قابلة للتنفيذ	تأكيد المختص والجهة المخولة للمدة والمخرجات والحدود.
هل حالة العرض السابق واضحة	رقم النسخة والصلاحية وما استُبدل وما بقي قائمًا.
هل العميل يفهم الاتفاق	عرض مكتوب يبين المشمول والمستثنى والدفع والقبول والتغيير.
هل يستطيع الفريق تنفيذ ما بيع	تسليم داخلي يشمل الوعود والإضافات والاعتماديات والقرارات.

قاعدة رد سريعة

يمكنك تأكيد ما يغطيه المرجع والتفويض بوضوح. وما يحتاج مراجعة، سمّه وحدد من يؤكده ومتى يعود التحديث إلى العميل. لا تمنح موافقة ضمنية بعبارات مثل «أكيد نضبطها» أو «اعتبر الموضوع منتهيًا».

بعد الإرسال

سجّل النسخة والقرار والموعد التالي. وعند سؤال العميل أو طلبه تعديلًا، ارجع إلى المستند المعتمد بدل بدء تسعير جديد من الذاكرة. وإذا تغيرت معلومة مؤثرة، اتبع مسار التحديث أو الاستثناء المناسب قبل تأكيدها.

تمارين على السعر والخصم والصلاحية

كل الأرقام التالية افتراضية للتدريب. اذكر الحساب والقرار ومن يؤكده. لا تكتفِ بكون السعر داخل الرينج؛ راجع النطاق والتفويض وبقية الشروط.

التمرين الأول خصمان متتابعان

السعر المرجعي ١٠٠٠٠، وبعد خصم ١٠ بالمئة أصبح ٩٠٠٠ ريال. طُلب خصم إضافي ٥ بالمئة من السعر الحالي. احسب السعر النهائي وإجمالي الخصم من الأصل، وهل يساوي ذلك خصم ١٥ بالمئة؟

إجابتك .....

.....

التمرين الثاني داخل الحد وخارج التفويض

السعر الساري ٩٠٠٠ والحد الداخلي ٨٥٠٠ ريال للنطاق نفسه. طلب العميل ٨٨٠٠، لكن لا يوجد تفويض يوضح قدرتك على التخفيض. هل تؤكد السعر؟ وكيف ترد وتطلب القرار؟

إجابتك .....

.....

التمرين الثالث سعر صحيح مع إضافة مجانية

وافق العميل على ٩٠٠٠، ثم طلب لغة إضافية ودعمًا مفتوحًا وتأجيل الدفعة الأولى. قال زميلك إن السعر لم ينخفض فلا نحتاج مراجعة. ما الذي يحتاج تقييمًا واعتمادًا؟

إجابتك .....

.....

التمرين الرابع دفعة وعرض قائم

في مثال إجمالي ٩٠٠٠ ريال، دفع العميل ٣٦٠٠ بحسب جدول ٤٠ ثم ٤٠ ثم ٢٠ بالمئة. كم تبقى؟ وإذا تغير الجدول الإلكتروني بينما عرضه داخل الصلاحية، هل تغير بقية السعر تلقائيًا؟

إجابتك .....

.....

التمرين الخامس موافقة على سعر فقط

اعتمد المسؤول سعر ٨٤٠٠ لصفقة بعينها، ثم طلب العميل موعدًا عاجلًا مع إضافة جديدة. هل اعتماد السعر يكفي لقبول الإضافة والموعد؟ اكتب ما ستوثقه قبل الرد.

0591667623

مراجعة الإجابات وتقييم جاهزية الموظف

الإجابات الاسترشادية

الخصمان: الخصم الإضافي ٤٥٠ ريالًا، والسعر النهائي ٨٥٥٠. إجمالي الخصم من الأصل ١٤٥٠ ريالًا، أي ١٤٫٥ بالمئة، وليس ١٥ بالمئة. الحساب الصحيح لا يمنح صلاحية جمع الخصومات؛ تبقى الشروط والتفويض والحد المناسب واجبة المراجعة.

التفويض: ٨٨٠٠ داخل المجال الحسابي في المثال، لكن التفويض غير واضح. لا تؤكد التخفيض؛ ارفع الطلب بالسعر والنطاق والسبب والشروط والقرار المطلوب. إذا كان هناك تفويض واضح يغطي الحالة، تطبقه وتوثقه دون موافقة مكررة.

الإضافة: ثبات السعر لا يمنع تغير الالتزام. يقيّم المختص اللغة والدعم والموعد، وتراجع المالية تأجيل الدفعة، ويعتمد صاحب الصلاحية الخيار النهائي. لا يُستخدم الحد القديم للنطاق الأصلي دليلًا على مناسبة النطاق الجديد.

الدفعات والتحديث: تبقى ٥٤٠٠ ريال في المثال، موزعة ٣٦٠٠ ثم ١٨٠٠ حسب شروطه. لا تعيد تسعير العرض القائم تلقائيًا؛ تراجع صلاحيته ونطاقه وحالته مع المسؤول وما ينطبق عليه من شروط الاتفاق.

الاعتماد المحدود: موافقة سعر تخص صفقة ونطاقًا وشروطًا محددة. الإضافة والموعد الجديدان يحتاجان تقييمًا واعتمادًا يشملهما، ثم تحديث العرض والسجل والتسليم الداخلي قبل الوعد أو التنفيذ.

ما الذي يراجعه المشرف

المهارة	دليل الأداء المطلوب
قراءة المرجع	يطابق النسخة والخدمة والوحدة والنطاق والسعرين والشروط.
الحساب	يميز النسبة والمبلغ والخصم المدرج والمتتابع والدفعة.
التفاوض	يفهم الاعتراض ويستخدم بدائل مناسبة وحدود تفويضه.
ضبط الالتزام	يراجع الإضافات والمدد والدعم والرسوم والدفعات مع أصحاب القرار.
التوثيق	يحفظ الاعتماد والنسخة والوعود والخطوة التالية في السجل.

يحتاج الموظف إلى تدريب إضافي إذا سعّر من الذاكرة أو كشف حدًا داخليًا دون صلاحية أو أعاد خصمًا مطبقًا أو وعد باستثناء قبل اعتماده. يراجع المشرف الأخطاء ويحدد ما يسمح للموظف بتطبيقه عمليًا.

الخطوة التالية هي الملف الخامس عن خدمات التسويق الرقمي والمحتوى والنمو. يشرح الخدمة للمبتدئ وكيف تناقشها وتحدد نطاقها وتسلمها للمختص، مع استمرار الرجوع إلى السعر الإلكتروني والتفويض المعتمدين.

★ 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