

المبيعات — مسار التعلم

September 10, 2026

المبيعات — مسار التعلم

مسارات التعلم > المبيعات

هذا المسار موجه لمندوبي المبيعات، وفرق المبيعات، ومديري المبيعات الذين يعملون على إدارة دورة البيع ومتابعة الأداء والتحصيل. ستتعلم كيفية تنظيم كتالوج الأصناف وتسعيرها، إدارة أوامر البيع ومتابعة ما بانتظار الفوترة، استثمار فرصة بيع إضافي، استخدام أدوات مندوب الميدان، ثم تحليل نتائج المبيعات وتهيئة عناصر التشغيل ذات الصلة.

أهداف التعلم

- في نهاية هذا المسار ستتمكن من إدارة أوامر البيع من قائمة الطلبات ومتابعة حالتها التشغيلية.
- في نهاية هذا المسار ستتمكن من تجهيز الأصناف ومتغيرات الصنف وقوائم الأسعار لدعم عروض البيع.
- في نهاية هذا المسار ستتمكن من تحديد الطلبات بانتظار الفوترة والطلبات التي تتضمن فرصة بيع إضافي ومتابعتها.
- في نهاية هذا المسار ستتمكن من تنفيذ مهام مندوب الميدان، بما فيها التحصيل وإيداع نقدي وإقفالات نهاية اليوم.
- في نهاية هذا المسار ستتمكن من قراءة تقارير المبيعات حسب المندوب والصنف والعميل لدعم القرارات التجارية.
- في نهاية هذا المسار ستتمكن من تهيئة عناصر أساسية مثل فرق المبيعات وقنوات البيع وطرق الشحن وقواعد التسعير.

المتطلبات الأساسية

- الوصول إلى تطبيق المبيعات.
- صلاحية استخدام الطلبات والأصناف وقوائم الأسعار بما يتناسب مع مسؤولياتك في المبيعات.
- صلاحيات إدارية أو صلاحيات تهيئة عند العمل على الإعدادات وفرق المبيعات وقواعد التسعير وقنوات البيع وطرق الشحن.
- صلاحية مندوب ميدان عند استخدام أرصدة العملاء والتحصيل وإيداع نقدي وإقفالات نهاية اليوم وتطبيق الموبايل.
- معرفة أساسية بمنتجات المؤسسة، والعملاء، وسياسة التسعير المعتمدة.

الوحدة 1: بناء أساس جاهز للبيع

الهدف: إعداد العناصر التجارية التي يحتاجها الفريق لتقديم عروض متسقة وإدارة البيع من نقطة انطلاق موحدة.

الدرس 1.1: تنظيم الأصناف التي سيبيعها الفريق

عندما تحتاج إلى التأكد من أن فريق المبيعات يعمل على أصناف قابلة للاختيار في عمليات البيع، ابدأ من شاشة الأصناف لمراجعة الأصناف وإدارتها. إذا كان الصنف يُباع بخيارات أو نسخ مختلفة، انتقل إلى **متغيرات الصنف** لمتابعة المتغيرات المرتبطة به. استخدم الشاشتين للتمييز بين الصنف الأساسي ومتغيراته قبل بدء العمل على الطلبات.

تطبيق عملي: افتح الأصناف ثم انتقل إلى **متغيرات الصنف** وحدد صنفاً ومتغيراً مرتبطاً به لمراجعتها.

الدرس 1.2: موازنة الأسعار مع سياق البيع

عندما تختلف الأسعار بحسب العميل أو السوق أو سياسة البيع، استخدم **قوائم الأسعار** لمراجعة قوائم الأسعار المتاحة وإدارتها. وللسيناريوهات التي تتطلب منطق تسعير أكثر تخصيصاً، انتقل إلى **قواعد التسعير** لمتابعة قواعد التسعير. بهذه الخطوة يصبح التسعير جزءاً منظماً من عملية البيع بدلاً من قرار يدوي متكرر.

تطبيق عملي: افتح **قوائم الأسعار** وحدد قائمة أسعار مناسبة لسيناريو بيع، ثم راجع **قواعد التسعير**.

الدرس 1.3: تحديد قناة وفريق تنفيذ البيع

عندما تريد معرفة الجهة التي تدير البيع أو المسار الذي جاء منه، راجع **فريق المبيعات** للتعامل مع تنظيم الفرق، ثم افتح **قنوات البيع** لمتابعة قنوات البيع المستخدمة في المؤسسة. يساعد هذا التنظيم على إسناد العمل ومقارنة النتائج لاحقاً في التقارير.

تطبيق عملي: افتح **فريق المبيعات** و**قنوات البيع** وحدد الفريق والقناة الأنسب لسيناريو بيع افتراضي.

الوحدة 2: إدارة العمل اليومي على أوامر البيع

الهدف: متابعة أوامر البيع بفعالية وتحويل قائمة الطلبات إلى خطة عمل يومية للفريق.

الدرس 2.1: متابعة قائمة أوامر البيع اليومية

عندما تبدأ يومك وتحتاج إلى معرفة الطلبات التي تتطلب اهتماماً، افتح **الطلبات**. استخدم القائمة لمراجعة أوامر البيع القائمة وتحديد ما يحتاج إلى متابعة مع العميل أو مع الفريق. وللوصول إلى نقطة البداية العامة للتطبيق، استخدم **المبيعات**.

تطبيق عملي: افتح **الطلبات** وحدد أمر بيع واحداً ستتابعه خلال اليوم.

الدرس 2.2: توجيه العمل باستخدام بروفايلات المبيعات ومصادر التنفيذ

عندما يعتمد تنفيذ البيع على أدوار أو أساليب عمل مخصصة، راجع **بروفايلات المبيعات** لتحديد البروفايلات المستخدمة في العمل. ثم افتح **مصادر التنفيذ** لمتابعة مصادر التنفيذ المرتبطة بهذه البروفايلات. يساعد ذلك على موازنة طريقة عمل المندوب مع سياق تنفيذ البيع.

تطبيق عملي: راجع **بروفايلات المبيعات** ثم افتح **مصادر التنفيذ** وحدد العلاقة التي تحتاج إلى مراجعة في بيئة عملك.

الدرس 2.3: تجهيز عناصر الشحن المرتبطة بأمر البيع

عندما يتطلب البيع تسليم المنتجات للعميل، استخدم **طُرُق الشَّحن** لمراجعة طُرُق الشَّحن المتاحة. اربط قرار الشحن بسياق أمر البيع الذي تتابعه من **الطلبات**، بحيث يراعي الفريق طريقة تنفيذ التسليم المناسبة.

تطبيق عملي: افتح **طُرُق الشَّحن** وحدد طريقة شحن ستراجع مدى ملاءمتها لأمر بيع.

الوحدة 3: تحويل المتابعة إلى فورة وفرص نمو

الهدف: التركيز على الطلبات التي تحقق إيراداً فورياً أو تتيح فرصة بيع إضافي.

الدرس 3.1: تحديد أوامر البيع بانتظار الفورة

عندما تريد إعطاء الأولوية للطلبات التي يجب أن تنتقل إلى خطوة الفورة، افتح **الطلبات بانتظار الفورة**. راجع أوامر البيع المعروضة في هذه الشاشة، ثم ارجع إلى **الطلبات** عند الحاجة إلى متابعة الطلب في سياقه العام. استخدم هذه المراجعة لتحديد الطلبات التي تحتاج إلى تنسيق قبل الفورة.

تطبيق عملي: افتح **الطلبات بانتظار الفورة** واختر أمر بيع واحداً لوضعه ضمن قائمة متابعة الفورة.

الدرس 3.2: استثمار فرصة بيع إضافي في الطلبات القائمة

عندما تشير علاقة العميل أو احتياجه إلى إمكانية زيادة قيمة البيع، افتح **الطلبات المراد الارتقاء بالصفقة فيها**. راجع الطلبات التي تمثل فرصة بيع إضافي، ثم استخدم **الأصناف وقوائم الأسعار** لتجهيز بدائل أو إضافات مناسبة قبل التواصل مع العميل.

تطبيق عملي: افتح **الطلبات المراد الارتقاء بالصفقة فيها** وحدد فرصة بيع إضافي واحدة، ثم راجع صنفاً أو قائمة أسعار قد تدعّمها.

الدرس 3.3: استخدام الإعدادات وخطط النشاط لتوحيد المتابعة

عندما يحتاج الفريق إلى نهج متابعة متكرر ومنظم، افتح **الإعدادات** لمراجعة إعدادات تطبيق المبيعات المتاحة. ثم انتقل إلى **خطط النشاط** لمتابعة خطط النشاط التي تساعد على تنظيم أعمال المتابعة. استخدم هذه الأدوات لتقليل الاعتماد على التذكير الفردي وتحسين اتساق العمل.

تطبيق عملي: افتح **خطط النشاط** وحدد خطة نشاط يمكن استخدامها لمتابعة أمر بيع أو فرصة بيع إضافي.

الوحدة 4: تنفيذ مبيعات الميدان وإغلاق اليوم

الهدف: تمكين مندوب الميدان من متابعة أرصدة العملاء والتحصيل والنقدية وإغلاق أعمال اليوم.

الدرس 4.1: الاستعداد للزيارة عبر مراجعة رصيد العميل

عندما تستعد لزيارة عميل أو لمناقشة تحصيل مستحقات، افتح **أرصدة العملاء** لمراجعة أرصدة العملاء. استخدم هذه المراجعة لتحديد العملاء الذين تتطلب حالتهم متابعة مالية قبل تنفيذ التحصيل أو مناقشة طلب جديد.

تطبيق عملي: افتح **أرصدة العملاء** واختر رصيد عميل ستراجع قبل زيارة ميدانية.

الدرس 4.2: تنفيذ التحصيل ثم معالجة النقدية

عندما تتلقى دفعة من عميل أثناء العمل الميداني، استخدم **تحصيل** لتنفيذ عملية التحصيل ضمن التطبيق. إذا نتج عن العمل نقدية تحتاج إلى إيداع، انتقل إلى **إيداع نقدي** لمعالجة الإيداع النقدي. حافظ على تسلسل العمل: مراجعة الرصيد، ثم التحصيل، ثم الإيداع النقدي عند الاقتضاء.

تطبيق عملي: افتح **تحصيل** ثم افتح **إيداع نقدي** وحدد التسلسل الذي ستتبعه في سيناريو تحصيل نقدي.

الدرس 4.3: إغلاق يوم المندوب واستخدام تطبيق الموبايل

عندما تنتهي مهام اليوم، افتح **إقفالات نهاية اليوم** لمتابعة إغلاق أعمال اليوم. وللعمل أثناء التنقل، راجع **تطبيق الموبايل** لمعرفة نقطة الوصول المخصصة للمندوب الميداني. يضمن ذلك أن تنتهي الزيارات والتحصيلات ضمن دورة عمل يومية واضحة.

تطبيق عملي: افتح **إقفالات نهاية اليوم** وراجع ما ستحتاج إلى التحقق منه قبل إغلاق يومك.

الوحدة 5: تحليل النتائج وتحسين التشغيل

الهدف: استخدام التقارير لتحويل بيانات البيع إلى قرارات تخص الفريق والعملاء والأصناف.

الدرس 5.1: قراءة الصورة الإجمالية للمبيعات

عندما يحتاج مدير المبيعات إلى تقييم الأداء العام، افتح **تقرير المبيعات**. استخدم التقرير لمراجعة نتائج المبيعات والانتقال من الانطباعات اليومية إلى متابعة مبنية على البيانات. اربط ما تلاحظه بالطلبات التي يديرها الفريق في **الطلبات**.

تطبيق عملي: افتح **تقرير المبيعات** وحدد مؤشراً أو نتيجة تريد مناقشتها مع فريق المبيعات.

الدرس 5.2: مقارنة أداء مندوبي المبيعات وفرقهم

عندما تريد تحديد أين يحتاج الفريق إلى دعم أو متابعة، استخدم **تقرير مندوبي المبيعات** لمراجعة النتائج حسب المندوب. ثم ارجع إلى **فرق المبيعات** لربط هذه النتائج بتنظيم الفرق ومسؤولياتها.

تطبيق عملي: افتح **مندوبي المبيعات** وحدد مندوب مبيعات أو فريقاً تريد متابعته بناءً على النتائج.

الدرس 5.3: تحليل المبيعات حسب الصنف والعميل

عندما تحتاج إلى معرفة ما الذي يُباع ولمن، افتح **تقرير الأصناف** لتحليل الأداء حسب الصنف، ثم افتح **تقرير العملاء** لتحليل النتائج حسب العميل. استخدم الاستنتاجات لدعم قرارات الأصناف وقوائم الأسعار وفرص البيع الإضافي.

تطبيق عملي: راجع **تقرير الأصناف** و**تقرير العملاء**، ثم حدد صنفاً وعميلاً يستحقان المتابعة.

الاختبار الختامي

لاحظت أن بعض أوامر البيع جاهزة للمتابعة المالية. ما الشاشة التي تبدأ منها لتحديد هذه الأوامر؟

أ. **الطلبات بانتظار الفوترة**

ب. أرصدة العملاء

ج. إقفالات نهاية اليوم

2. يريد مندوب مبيعات اقتراح إضافة مناسبة لعميل لديه طلب قائم يمثل فرصة نمو. ما المسار الأنسب؟
أ. فتح الطلبات المراد الارتقاء بالصفقة فيها، ثم مراجعة الأصناف وقوائم الأسعار
ب. فتح إيداع نقدي مباشرة
ج. فتح تقرير العملاء فقط
3. يحتاج مندوب ميدان إلى معرفة وضع العميل المالي قبل زيارته لتحصيل دفعة. أي شاشة يستخدم أولاً؟
أ. أرصدة العملاء
ب. قنوات البيع
ج. طُرُق الشَّحن
4. بعد تنفيذ تحصيل نقدي من عميل، ما الشاشة التي يستخدمها المندوب لمعالجة النقدية للإيداع؟
أ. إيداع نقدي
ب. الطلبات
ج. متغيرات الصنف
5. يريد مدير المبيعات مقارنة النتائج بين المندوبين قبل اتخاذ قرار متابعة أو تدريب. أي تقرير هو الأنسب؟
أ. مندوبي المبيعات
ب. الأصناف
ج. قوائم الأسعار

الإجابات

1. أ — الطلبات بانتظار الفوترة: لأنها مخصصة لمراجعة أوامر البيع بانتظار الفوترة.
2. أ — الطلبات المراد الارتقاء بالصفقة فيها ثم الأصناف وقوائم الأسعار: لأن السيناريو يبدأ بتحديد فرصة بيع إضافي ثم تجهيز العرض المناسب.
3. أ — أرصدة العملاء: لأن مراجعة رصيد العميل تسبق قرار التحصيل والمتابعة الميدانية.
4. أ — إيداع نقدي: لأنها الشاشة المخصصة لمعالجة الإيداع النقدي بعد التحصيل.
5. أ — مندوبي المبيعات: لأنه يعرض نتائج المبيعات حسب مندوب المبيعات.