

المبيعات — مسار التعلم

August 24, 2026

المبيعات — مسار التعلم

مسارات التعلم > المبيعات

هذا المسار موجه لمندوبي المبيعات، مسؤولي فرق المبيعات، ومديري المبيعات الذين يعملون على إدارة دورة البيع ومتابعة الأداء والتحصيلات. ستتعلم كيفية تنظيم عروض المنتجات وأسعارها، متابعة أوامر البيع وحالات الفوترة، دعم العمل الميداني والتحصيل، ثم استخدام تقارير المبيعات لاتخاذ قرارات عملية وتحسين النتائج.

أهداف التعلم

- في نهاية هذا المسار ستتمكن من إدارة أوامر البيع ومتابعة الطلبات وفق مرحلة عملها.
- في نهاية هذا المسار ستتمكن من إعداد المنتجات ومتغيراتها وقوائم الأسعار لدعم عروض البيع.
- في نهاية هذا المسار ستتمكن من التعامل مع الطلبات بانتظار الفوترة وفرص بيع إضافي.
- في نهاية هذا المسار ستتمكن من تنفيذ مهام مندوب الميدان، بما فيها التحصيل وإيداع نقدي وإقفالات نهاية اليوم.
- في نهاية هذا المسار ستتمكن من تحليل نتائج المبيعات بحسب المندوب أو الصنف أو العميل.

المتطلبات الأساسية

- صلاحية الوصول إلى تطبيق المبيعات وإلى المبيعات.
- صلاحية العمل على الطلبات والاطلاع على بيانات المنتجات وقوائم الأسعار.
- للمشرفين: صلاحية الوصول إلى فرق المبيعات وإلى شاشات إعداد التقارير.
- لمندوبي الميدان: صلاحية الوصول إلى أرصدة العملاء، وتحصيل، وإيداع نقدي، وإقفالات نهاية اليوم.
- معرفة أساسية بمفاهيم العميل والصنف وأمر بيع والفوترة.

الوحدة 1: بناء أساس جاهز للبيع

الهدف: تجهيز ما يحتاجه فريق المبيعات لتقديم عروض متسقة ومناسبة للعملاء.

الدرس 1.1: تنظيم الأصناف ومتغيرات الصنف

عند الحاجة إلى عرض منتجات قابلة للبيع بخيارات مختلفة، ابدأ من الأصناف لتنظيم الأصناف التي سيستخدمها الفريق في أوامر البيع. ثم انتقل إلى **متغيرات الصنف** لمراجعة المتغيرات المتاحة للأصناف، بحيث يستطيع المندوب

اختيار الخيار الملائم عند إعداد أمر بيع دون إنشاء صنف منفصل لكل حالة

تطبيق عملي: افتح الأصناف ثم انتقل إلى **متغيرات الصنف** وحدد صنفاً ومتغيراته التي سيعتمدها فريقك في البيع

الدرس 1.2: مواءمة الأسعار مع العميل أو العرض

عندما تختلف الأسعار بحسب العميل أو السوق أو العرض التجاري، استخدم **قوائم الأسعار** لمراجعة قوائم الأسعار المتاحة واعتماد القائمة المناسبة قبل متابعة الطلب. وللسيناريوهات التي تتطلب منطق تسعير أكثر تخصيصاً، راجع **قواعد التسعير** لضمان اتساق السعر المستخدم في عروض البيع.

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

الدرس 1.3: تحديد قنوات البيع وأساليب الشحن

لتوحيد مصدر الطلب وطريقة تسليمه، راجع **قنوات البيع** لتحديد القناة التي تنتمي إليها عملية البيع. بعد ذلك، استخدم **طُرُق الشَّحن** لمراجعة طرق الشحن المتاحة التي يمكن مواءمتها مع احتياجات العميل والتنفيذ.

تطبيق عملي: استعرض **قنوات البيع** و**طُرُق الشَّحن** وحدد القناة وطريقة الشحن الملائمتين لطلب افتراضي.

الوحدة 2: إدارة العمل اليومي من الطلب إلى الفوترة

الهدف: متابعة طلبات البيع بفاعلية وتحديد الطلبات التي تحتاج إجراءً تالياً

الدرس 2.1: متابعة أوامر البيع ضمن سير العمل اليومي

عند بدء يوم العمل أو تلقي طلب من عميل، افتح **الطلبات** لمراجعة أوامر البيع ومتابعة الطلبات التي تتطلب اهتمامك. استخدم هذه الشاشة كنقطة عمل رئيسية لفهم الطلبات القائمة، والتأكد من جاهزية التفاصيل التجارية قبل الانتقال إلى متابعة الفوترة أو فرص البيع الإضافي.

تطبيق عملي: افتح **الطلبات** وحدد أمر بيع تريد متابعته خلال يوم العمل

الدرس 2.2: إعطاء أولوية للطلبات بانتظار الفوترة

بعد تقدم أمر بيع إلى مرحلة تستدعي الفوترة، انتقل إلى **الطلبات بانتظار الفوترة** لعزل الطلبات التي تحتاج متابعة مالية. راجع هذه القائمة بانتظام كي لا تبقى طلبات مؤهلة للفوترة دون إجراء، ثم ارجع إلى **الطلبات** عند الحاجة لمراجعة سياق أمر البيع.

تطبيق عملي: افتح **الطلبات بانتظار الفوترة** وحدد طلباً بانتظار الفوترة لمتابعته

الدرس 2.3: اكتشاف فرصة بيع إضافي من الطلبات القائمة

عندما يكون لدى العميل طلب قائم وقد توجد فرصة لتوسيع قيمة البيع، استخدم **الطلبات المراد الارتقاء بالصفقة فيها** لمراجعة فرص بيع إضافي. قارن هذه الفرص مع الطلب الأصلي من خلال **الطلبات**، ثم حدد الفرص التي تستحق تواصلًا تجاريًا أو عرضاً محسناً.

تطبيق عملي: افتح **الطلبات المراد الارتقاء بالصفقة فيها** واختر فرصة بيع إضافي لمراجعتها

الوحدة 3: تنفيذ المبيعات والتحصيل في الميدان

الهدف: تمكين مندوب الميدان من متابعة التزامات العملاء وإدارة النقد وإغلاق يومه التشغيلي.

الدرس 3.1: التحضير للزيارة من خلال أرصدة العملاء

قبل زيارة العميل أو مناقشة تحصيل مستحق، افتح أرصدة العملاء لمراجعة أرصدة العملاء. يساعدك ذلك على ترتيب الزيارات وتحديد العملاء الذين يحتاجون متابعة مالية، ثم الانتقال إلى التحصيل عند توفر دفعة من العميل.

تطبيق عملي: افتح أرصدة العملاء وحدد عميلاً ستتابع رصيده في زيارة ميدانية.

الدرس 3.2: تسجيل التحصيل وإدارة النقد المستلم

عندما يستلم مندوب الميدان دفعة من عميل، استخدم تحصيل لتنفيذ عملية التحصيل. وعند الحاجة إلى إيداع النقد الذي تم جمعه، انتقل إلى إيداع نقدي لتسجيل الإيداع، مع الحفاظ على تسلسل واضح بين رصيد العميل والتحصيل والنقد المودع.

تطبيق عملي: افتح تحصيل ثم انتقل إلى إيداع نقدي لمراجعة خطوات العمل المتاحة لكل عملية.

الدرس 3.3: إنهاء يوم المندوب ومتابعة أدواته

في نهاية اليوم، استخدم إقفالات نهاية اليوم لإجراء الإغلاق التشغيلي لليوم بعد استكمال الزيارات والتحصيلات والإيداعات المطلوبة. وللتعرف على دعم العمل من الجهاز المحمول، راجع تطبيق الموبايل.

تطبيق عملي: افتح إقفالات نهاية اليوم وحدد ما يجب مراجعته قبل إغلاق يوم ميداني.

الوحدة 4: قيادة الأداء وتحسين المبيعات

الهدف: استخدام التقارير وإعدادات الفريق لتحويل بيانات البيع إلى قرارات قابلة للتنفيذ.

الدرس 4.1: قراءة نتائج المبيعات واكتشاف الاتجاهات

عندما يحتاج المدير إلى نظرة شاملة عن النتائج، استخدم تقرير المبيعات لمراجعة أداء المبيعات. ولتحديد مساهمة الأصناف، انتقل إلى تقرير الأصناف، واستخدم النتائج لاكتشاف الأصناف التي تستحق تركيزاً أكبر في العروض أو فرص البيع الإضافي.

تطبيق عملي: افتح المبيعات ثم الأصناف وحدد اتجاهات تريد مناقشتها مع الفريق.

الدرس 4.2: متابعة أداء المندوبين والعملاء

لإدارة أداء الفريق، راجع تقرير مندوبي المبيعات لتحديد المندوبين الذين يحتاجون دعماً أو الذين يحققون نتائج قوية. ثم استخدم تقرير العملاء لفهم العملاء الأكثر تأثيراً على النتائج وتوجيه المتابعة التجارية وفقاً لذلك.

تطبيق عملي: افتح مندوبي المبيعات والعملاء وحدد مندوباً وعميلاً لإجراء متابعة مستهدفة.

الدرس 4.3: مواءمة الفريق والإعدادات مع أسلوب البيع

عند تغيير طريقة عمل الفريق أو تنظيم مسؤولياته، استخدم فرق المبيعات لمراجعة الفرق. كما يمكنك مراجعة بروفايلات المبيعات ومصادر التنفيذ لدعم سياق عمل المندوبين، ثم الرجوع إلى الإعدادات لمراجعة إعدادات تطبيق المبيعات وخطط النشاط لتنظيم الأنشطة المتكررة.

تطبيق عملي: افتح فرق المبيعات ثم راجع خطط النشاط وحدد تحسيناً تشغيلياً يمكن تطبيقه على فريقك.

الاختبار الختامي

- طلب مدير المبيعات من الفريق التأكد من عدم تأخر الطلبات الجاهزة للمتابعة المالية. أي شاشة يجب مراجعتها أولاً؟
 - الطلبات بانتظار الفوترة
 - الأصناف
 - إيداع نقدي
- يريد مندوب ميدان الاستعداد لزيارة عميل لديه التزامات مالية قبل أن يطلب منه دفعة. ما الإجراء الأنسب؟
 - فتح أرصدة العملاء أولاً
 - فتح قواعد التسعير أولاً
 - فتح تقرير الأصناف أولاً
- لاحظ الفريق أن طلباً قائماً قد يتيح بيع منتجات أو خدمات إضافية للعميل. أين يبحثون عن هذا النوع من الفرص؟
 - الطلبات المراد الارتقاء بالصفحة فيها
 - الطلبات بانتظار الفوترة
 - إقفالات نهاية اليوم
- يريد مدير المبيعات مقارنة مساهمة كل مندوب في النتائج قبل عقد اجتماع أداء. أي شاشة تناسب هذا الهدف؟
 - مندوبي المبيعات
 - قنوات البيع
 - متغيرات المصف
- استلم مندوب ميدان دفعة نقدية من عميل، ثم يحتاج إلى توثيق إيداع النقد. ما التسلسل الصحيح؟
 - تحصيل ثم إيداع نقدي
 - إيداع نقدي ثم أرصدة العملاء
 - إقفالات نهاية اليوم ثم تحصيل

الإجابات

- أ — الطلبات بانتظار الفوترة: لأنها تجمع الطلبات التي تحتاج متابعة الفوترة.
- أ — أرصدة العملاء: لأنها توفر نقطة البداية لمراجعة رصيد العميل قبل التحصيل.
- أ — الطلبات المراد الارتقاء بالصفحة فيها: لأنها مخصصة لمراجعة فرص بيع إضافي المرتبطة بالطلبات.
- أ — مندوبي المبيعات: لأنها تعرض نتائج المبيعات من منظور المندوبين.

أ. — تحصيل ثم إيداع نقدي: يبدأ العمل بتسجيل الدفعة المستلمة ثم تسجيل إيداع النقد. 5.