

العملاء المهتمين

September 10, 2026

العملاء المهتمين

التطبيقات > إدارة علاقات العملاء > العملاء المهتمين

عمل مهتم	البريد الإلكتروني	البلد	المنطقة	مندوب المبيعات	فريق المبيعات
REF0001	john.miller@sample.demo	Portugal		John Miller	Lacrest id
REF0002	henry.campbell@sample.demo	Singapore		John Miller	Integer vitae
REF0003	carrie.helling@sample.demo	Singapore		Carrie Helling	Lacrest id
REF0004	wendi.baltz@sample.demo	Australia		Henry Campbell	Lacrest id
REF0005	thomas.pascot@sample.demo	Singapore		Wendi Baltz	In massa
REF0006	john.miller@sample.demo	Singapore		John Miller	Lacrest id
REF0007	henry.campbell@sample.demo			Wendi Baltz	Viverra nam
REF0008	carrie.helling@sample.demo			John Miller	Viverra nam
REF0009	wendi.baltz@sample.demo			Henry Campbell	Viverra nam
REF0010	thomas.pascot@sample.demo			Wendi Baltz	Voluptat blandit

إنشاء عميل مهتم

بعد العملاء المهتمون الخطوة التالية قبل إنشاء فرصة.

العملاء المهتمين — إدارة علاقات العملاء > العملاء المهتمين

نظرة عامة

تُستخدم صفحة **العملاء المهتمين** لإدارة السجلات الأولية في إدارة علاقات العملاء قبل تحويلها إلى فرص فعلية أو اتخاذ قرار بشأنها. يستفيد منها مندوب المبيعات، ومسؤول المبيعات، ومدير المبيعات عند متابعة جهات الاتصال الجديدة، وتقييم احتمال البيع، ونقل السجل إلى المرحلة المناسبة.

في هذه الصفحة، يمكنك مراجعة بيانات العميل المهتم، ثم اختيار الإجراء الملائم: **التحويل إلى فرصة**، أو إنشاء عرض سعر جديد، أو تحديد السجل على أنه تم الفوز بها أو ضائع، أو استعادة سجل سبق التعامل معه.

الإعدادات

تجمع هذه الشاشة حقوقاً تشغيلية تساعدك على إدارة العميل المهتم قبل تحويله إلى فرصة، ولا تتطلب إعدادات منفصلة داخل هذه الصفحة. ومع ذلك، من المهم فهم معنى الحقول الظاهرة حتى تستخدم السجل بصورة صحيحة في المتابعة.

اليومية:

- **الفرصة:** الحقل الرئيسي الذي يعرّف السجل. يظهر كحقل مطلوب.
- **النوع:** يحدد طبيعة السجل، وتظهر فيه الخيارات المتاحة: **عميل مهتم** و**الفرصة**. هذا الحقل مطلوب، ويُستخدم لتمييز السجل قبل التحويل وبعده.
- **المرحلة:** تعرض موضع السجل في مسار المتابعة.
- **الإيرادات المتوقعة:** قيمة العائد المتوقع من هذا السجل.
- **الإيرادات المتكررة وخطّة متكررة:** تُستخدمان عندما تكون الإيرادات ذات طبيعة متكررة.
- **الاحتمالية:** تعكس تقدير احتمال النجاح.
- **العميل:** الشريك المرتبط، وهو اختياري. يفيد عندما يكون الشريك قد أنشئ أو عندما تريد ربط السجل بجهة موجودة.
- **اسم الشركة:** اسم شركة الشريك المستقبلي الذي سيُنشأ أثناء تحويل العميل المهتم إلى فرصة.
- **الشارع، الشارع 2، المدينة، الولاية، الرمز البريدي، الدولة:** بيانات العنوان.
- **الموقع الإلكتروني:** موقع جهة الاتصال الإلكتروني.

ملاحظة: يظهر الحقل **العميل** مع توضيح أنه يُنشأ عادةً عند تحويل العميل المهتم، ويمكن العثور على الشريك بالاسم أو الرقم التعريفي لدافع الضرائب أو البريد الإلكتروني أو غير ذلك من بيانات التعريف المتاحة.

سير العمل

1. افتح قائمة **العملاء المهتمين** من إدارة علاقات العملاء لمراجعة السجلات الحالية.

2. حدّد السجل الذي تريد العمل عليه، ثم راجع الحقول الأساسية:

- **الفرصة**
- **النوع**
- **المرحلة**
- **الاحتمالية**
- **الإيرادات المتوقعة**
- **العميل** إن كان مرتبطًا
- **اسم الشركة وبيانات العنوان والموقع الإلكتروني** عند الحاجة

استخدم هذه البيانات لتقرير ما إذا كان السجل يحتاج إلى متابعة تجارية، أو تحويل، أو إغلاق.

3. إذا كان السجل ما يزال في وضع **عميل مهتم** وتريد تحويله إلى سجل تجاري قابل للمتابعة، اضغط **التحويل إلى فرصة**.

ينقل هذا الإجراء السجل إلى مسار الفرص، ويُستخدم عندما يصبح العميل المهتم جاهزًا لمتابعة بيع أكثر تقدمًا.

4. إذا كان السجل ما يزال في مرحلة الاستكشاف وتريد بدء المعالجة التجارية مباشرةً، اضغط **عرض سعر جديد**. استخدم هذا الإجراء عندما تكون جاهزًا لإعداد عرض سعر مرتبط بالسجل الحالي.
5. إذا انتهت المتابعة بنتيجة إيجابية، اختر **تم الفوز بها** لتسجيل نجاح السجل. ينتقل السجل إلى حالة ناجحة، ويُستخدم ذلك عند اكتمال البيع أو تأكيد النتيجة التجارية.
6. إذا تبين أن الفرصة غير ناجحة، اختر **ضائع** لتسجيل الإخفاق. استخدم هذا القرار عندما لا تتوقع استمرار المتابعة التجارية لهذا السجل.
7. إذا كان السجل موجودًا سابقًا وتحتاج إلى إعادته إلى الاستخدام، اضغط **استعادة**. يتيح هذا الإجراء إعادة فتح السجل لمتابعته من جديد بدلاً من إبقائه في وضع غير نشط.
8. إذا كانت عملية المتابعة تتطلب موافقة داخلية، اضغط **مطلب الموافقة** لإرسال السجل إلى مسار الاعتماد. بعد ذلك، استخدم القرار المناسب وفق نتيجة المراجعة:
 - **الموافقة على العمولة** عندما تتم الموافقة
 - **رفض العمولة** عندما لا تتم الموافقة
9. راجع **المرحلة والنوع** بعد كل قرار مهم للتأكد من أن السجل انتقل إلى الحالة المتوقعة. إذا كان التحويل قد تم، فتوقع أن يعكس السجل طبيعة الفرصة بدلاً من كونه عميلًا مهتمًا فقط.

نصيحة: إذا كانت لديك بيانات شركة واضحة، فأدخل اسم الشركة وبيانات العنوان قبل التحويل؛ فهذا يجعل السجل أكثر اتساقًا عند إنشاء الشريك لاحقًا.

ملاحظة: حقل **الإيرادات المتوقعة** والاحتمالية مفيدان للفرز السريع؛ استخدمهما لتقدير أولوية المتابعة بدلاً من الاعتماد على الانطباع فقط.

أمثلة

لنفترض أن قسم المبيعات تلقى طلبًا مبدئيًا من شركة **شركة النور للتجارة**. يظهر السجل في قائمة **العملاء المهتمين** بالبيانات التالية:

- **الفرصة:** تركيب نظام نقاط بيع
- **النوع:** عميل مهتم
- **المرحلة:** قيد المتابعة
- **الإيرادات المتوقعة:** 120,000
- **%الاحتمالية:** 60
- **اسم الشركة:** شركة النور للتجارة
- **المدينة:** الرياض
- **الدولة:** المملكة العربية السعودية

- الموقع الإلكتروني: www.example.com

القرار الأول هنا هو: هل يبقى السجل كعميل مهتم، أم يُحوّل إلى فرصة؟

- إذا كانت المفاوضات لا تزال أولية، احتفظ بالسجل كما هو وتابع المرحلة.
- إذا أصبح الطلب واضحًا وجاهزًا للبيع، اضغط التحويل إلى فرصة.
- إذا طلب العميل عرضًا تجاريًا رسميًا، اضغط عرض سعر جديد.

في هذا المثال، إذا وافق المدير على المتابعة، تُستخدم الموافقة على العمولة عند الحاجة إلى اعتماد داخلي. وإذا انتهت المتابعة بنجاح، اختر تم الفوز بها. أما إذا تعذر الإغلاق، فاختر ضائع.

بهذه الطريقة، يظل السجل مرتبًا وفق مرحلته الفعلية، وتبقى الإيرادات المتوقعة والاحتمالية متوافقتين مع القرار التجاري المتخذ.

نصائح

تحذير: لا تخلط بين النوع والمرحلة؛ الأول يصف طبيعة السجل، أما الثانية فتصف موقعه في مسار المتابعة.

نصيحة: استخدم العميل عندما يكون الشريك موجودًا بالفعل أو عندما تريد ربط السجل بجهة معروفة بدلاً من تركه منفصلاً.

ملاحظة: إذا كانت لديك معلومات عنوان كاملة، فأدخلها مبكرًا لتسهيل التنظيم والبحث لاحقًا، خصوصًا عند وجود عدد كبير من السجلات.

نصيحة: راجع الاحتمالية مع الإيرادات المتوقعة؛ فالسجلات ذات العائد العالي والاحتمال المرتفع تستحق المتابعة أولاً.

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

الحل	السبب المرجح	العرض
اضغط التحويل إلى فرصة عندما يصبح جاهزًا	السجل ما يزال عميل مهتم ولم يُحوّل بعد	لا يظهر السجل كفرصة جاهزة للمتابعة
راجع الفرصة واسم الشركة والعميل ثم أعد المحاولة	السجل لم يُراجع بعد أو لا توجد بيانات كافية للمتابعة	لا يمكن استخدام عرض سعر جديد كما هو متوقع
استخدم الاسم أو الرقم التعريفي لدافع الضرائب أو البريد الإلكتروني عند البحث	الشريك لم يُنشأ بعد، أو لم تُدخل بيانات تعريف كافية	لا تجد الشريك المرتبط عند البحث في العميل

الحل	السبب المرجح	العرض
راجع القرار المتخذ ثم استخدم الإجراء الصحيح من القائمة	لم يتم اختبار القرار المناسب بين تم الفوز بها وضائع واستعادة	تبدو الحالة غير متناسقة بعد الإجراء

روابط ذات صلة

- إدارة علاقات العملاء — نظرة عامة
- أنشطتي — مرجع الحقول
- إدارة علاقات العملاء
- إدارة علاقات العملاء — مسار التعلم
- أنشطتي
- العملاء
- جهات الاتصال
- المستخدمون
- الفرق — مرجع الحقول
- الشركات
- عمولاتي
- الفرق
- المتوقع
- أنواع الأنشطة
- خطط النشاط