

# استعادة المركبات المتعثرة لأغراض التمويل

خطة عمل شاملة - سلطنة عُمان

## 1. الملخص التنفيذي

### 1.1 نظرة عامة على المشروع

مشروع **استعادة المركبات المتعثرة لأغراض التمويل** هو نشاط متخصص في مجال استرداد الأصول وخدمات استعادة وحجز المركبات، ويعمل داخل سلطنة عُمان. يقدّم المشروع خدمات قانونية، أخلاقية، وفعّالة لاستعادة المركبات المرتبطة بحالات تعثر القروض، ومخالفات عقود التأجير، ومطالبات التأمين، والمركبات المتروكة، وذلك نيابةً عن البنوك، وشركات التمويل، وشركات التأجير، وشركات التأمين، وأصحاب الأساطيل الكبيرة.

مع التوسع المستمر في تمويل المركبات، وأنظمة الإيجار المنتهي بالتمليك، وتأجير الأساطيل داخل السلطنة، تواجه المؤسسات المالية ضغوطًا متزايدة لاسترداد الأصول غير المنتجة بسرعة، مع الالتزام بالأنظمة والحفاظ على السمعة المؤسسية. يأتي هذا المشروع لسد هذه الفجوة من خلال العمل كشريك مهني خارجي متخصص في عمليات الاسترداد.

### 1.2 نموذج العمل

يعتمد المشروع على نموذج أعمال **خدمات بين الشركات (B2B)**، ويتم تحقيق الإيرادات من خلال:

- رسوم ثابتة مقابل كل عملية استرداد
- عمولات قائمة على نجاح عملية الاسترداد
- عقود شهرية أو سنوية بنظام الاحتفاظ (Retainer) مع البنوك وشركات التأجير

يتم تنفيذ الخدمات عبر فريق مدّرب من مندوبي الاسترداد، مع استخدام أنظمة تحديد المواقع (GPS)، والتنسيق مع شركات السحب، وتطبيق إجراءات توثيق قانونية، إضافة إلى ترتيبات آمنة لحفظ المركبات.

### 1.3 الهيكل القانوني

سيتم تسجيل المشروع في سلطنة عُمان كأحد الشكّلين التاليين:

- **مؤسسة فردية (SPC)** - مناسبة للإدارة المباشرة من قبل المالك
- **شركة ذات مسؤولية محدودة (LLC)** - مفضلة للتعاقد مع البنوك وشركات التأمين

سيتم إنجاز إجراءات التسجيل عبر أحد مراكز سند لتقليل التكاليف.

التكلفة التقديرية الأساسية للتسجيل: - SPC: من 100 إلى 300 ريال عُماني - LLC: من 300 إلى 500 ريال عُماني

(لا تشمل التأشيرات، واستئجار المكتب، والاستشارات القانونية المتخصصة)

### 1.4 الخدمات الأساسية

- استعادة المركبات المتعثرة بسبب تعثر القروض
- استرداد مركبات التأجير والإيجار

- استعادة المركبات المرتبطة بحالات تأمين (هلاك كلي، احتيال، مركبات متروكة)
- خدمات تتبع المركبات وتحديد مواقعها
- حفظ المركبات بشكل آمن وتسليمها
- إعداد التقارير والتوثيق والامتثال النظامي

## 1.5 العملاء المستهدفون

- البنوك التجارية
- مؤسسات التمويل الإسلامي
- شركات تأجير وتأجير المركبات
- شركات التأمين
- شركات وأصحاب الأساطيل المؤسسية

## 1.6 الميزة التنافسية

- معرفة دقيقة بالأنظمة والقوانين المحلية
- أساليب استرداد أخلاقية وغير تصادية
- سرعة في التنفيذ وتقليل زمن الاسترداد
- سرية عالية في التعامل مع بيانات العملاء
- نموذج تشغيل قابل للتوسع عبر مندوبي الميدان

## 1.7 لمحة مالية (تقديرية)

- تكلفة التأسيس المتوقعة: من 12,000 إلى 20,000 ريال عُماني
- متوسط الإيراد لكل عملية استرداد: من 80 إلى 300 ريال عُماني
- الإيراد الشهري المحتمل: من 4,000 إلى 10,000 ريال عُماني
- فترة الوصول لنقطة التعادل: من 9 إلى 15 شهراً

## 1.8 الرؤية والرسالة

### الرؤية:

أن يكون المشروع الشريك الأكثر موثوقية في سلطنة عُمان في مجال استعادة المركبات لصالح المؤسسات المالية.

### الرسالة:

تقديم خدمات استعادة مركبات قانونية، فعالة، وأخلاقية، تحافظ على أصول العملاء مع احترام حقوق الأفراد والالتزام التام بالأنظمة المعمول بها.

## 2. تفاصيل المشروع - الأهداف، نطاق الخدمات، نموذج التشغيل وهيكل الفريق

### 2.1 أهداف المشروع

#### الأهداف قصيرة المدى (السنة الأولى):

- إكمال التسجيل القانوني والحصول على جميع الموافقات التجارية والبلدية المطلوبة
- تأمين ما لا يقل عن 3 إلى 5 عملاء مؤسسيين (بنوك، شركات تأجير، شركات تأمين)

- إعداد إجراءات تشغيل قياسية (SOPs) واضحة لعمليات الاسترداد، والتوثيق، وحفظ المركبات
- بناء فريق ميداني مدّرب قادر على تنفيذ عمليات استرداد أخلاقية وغير تصادمية
- الوصول إلى نقطة التعادل التشغيلي خلال فترة تتراوح بين 9 إلى 15 شهرًا

### الأهداف متوسطة المدى (السنوات 2-3):

- توسيع قاعدة العملاء في محافظة مسقط والمناطق الرئيسية (صحر، صلالة، نزوى)
- إدخال عقود الاحتفاظ (Retainer) مع المؤسسات المالية الكبرى
- تقليل زمن تنفيذ عمليات الاسترداد من خلال تحسين الإجراءات واستخدام أنظمة التتبع
- إبرام شراكات رسمية مع شركات السحب، وساحات الحفظ، والمستشارين القانونيين

### الأهداف طويلة المدى (السنوات 4-5):

- أن يصبح المشروع مزودًا مفضلًا لخدمات استرداد المركبات لدى البنوك وشركات التأمين الكبرى
- التوسع في استرداد أصول أخرى ذات صلة (مركبات تجارية، معدات، أصول تشغيلية)
- تطوير نظام مركزي لإدارة عمليات الاسترداد وإعداد التقارير
- توسيع العمليات على مستوى السلطنة من خلال مشرفين إقليميين للميدان

## 2.2 نطاق الخدمات

### خدمات الاسترداد الأساسية:

- **الاسترداد الطوعي للمركبات:** تسليم سلمي يتم بالتنسيق المباشر مع العميل أو المقترض
- **الاسترداد غير الطوعي (القانوني):** تنفيذ الاسترداد بناءً على تفويض رسمي ووثائق قانونية معتمدة
- **استرداد أصول التأجير والإيجار:** المركبات المتأخرة، أو المسيء استخدامها، أو المخالفة لشروط العقد
- **استرداد مركبات التأمين:** المركبات المتروكة، أو المسترجعة بعد سرقة، أو المرتبطة بحالات احتيال

### الخدمات الداعمة:

- تتبع المركبات والمساعدة في تحديد مواقعها
- التواصل المسبق مع المقترض والتفاوض قبل الاسترداد
- حفظ المركبات بشكل آمن مع توثيق حالتها
- إعداد مستندات التسليم والتقارير النظامية للعملاء

## 2.3 نموذج التشغيل وسير العمل

**الخطوة الأولى: استلام الطلب وفتح الحالة** - استلام طلب الاسترداد الرسمي مرفقًا بالتفويض والوثائق القانونية - التحقق من بيانات المركبة، ومعلومات العميل، ونطاق التفويض

**الخطوة الثانية: تقييم المخاطر والامتثال** - مراجعة المستندات القانونية - تصنيف الحالة من حيث المخاطر (منخفضة / متوسطة / مرتفعة) - تحديد استراتيجية الاسترداد المناسبة

**الخطوة الثالثة: العمليات الميدانية** - تحديد موقع المركبة باستخدام أنظمة التتبع (إن وجدت) - نشر فريق الاسترداد (فردى أو جماعي حسب الحالة) - تنفيذ عملية الاسترداد بأسلوب غير تصادمي

**الخطوة الرابعة: حفظ المركبة والتوثيق** - تصوير حالة المركبة وإعداد تقرير الحالة - سحب المركبة أو نقلها بقيادة مباشرة حسب الوضع - حفظ المركبة مؤقتًا في ساحة معتمدة أو موقع شريك

**الخطوة الخامسة: التسليم وإعداد التقارير** - تسليم المركبة رسميًا للعميل أو شركة التأمين - تقديم تقرير الاسترداد الكامل مع الأدلة - إغلاق الحالة وإصدار الفاتورة

## 2.4 أساليب الاسترداد والإطار الأخلاقي

- عدم استخدام القوة أو التهديد أو الدخول القسري
- الالتزام الصارم بالتفويضات الصادرة من العميل
- احترام كرامة وسلامة الأفراد في جميع الحالات
- تصعيد الحالات المعقدة إلى القنوات القانونية عند الحاجة

يساهم هذا الإطار الأخلاقي في حماية سمعة العملاء وتقليل المخاطر القانونية على المشروع.

## 2.5 المعدات والأصول التشغيلية

### المعدات الأساسية:

- أنظمة تتبع وتنسيق باستخدام GPS
- كاميرات جسدية لتوثيق الامتثال
- أدوات توثيق وتقارير ميدانية
- أجهزة اتصال آمنة

### المركبات:

- مركبات مملوكة للشركة (دفع رباعي أو بيك أب): من 4,000 إلى 7,000 ريال عُُماني للمركبة الواحدة
- السحب: الاعتماد على شركاء خارجيين في المرحلة الأولى (نموذج مفضل)

## 2.6 الهيكل الوظيفي والموارد البشرية

### الفريق الأساسي (المرحلة الأولى):

- المالك / مدير العمليات
- إدارة علاقات العملاء
- الإشراف على الامتثال
- التخطيط وإعداد التقارير

### • مندوبو الاسترداد الميداني (2-4 أفراد)

- تنفيذ عمليات استرداد المركبات
- التوثيق وجمع الأدلة

### • منسق العمليات (1 موظف)

- توزيع الحالات
- التواصل مع العملاء
- الجدولة وإعداد التقارير

## الرواتب الشهرية التقديرية:

- مندوب الاسترداد: من 250 إلى 350 ريال عُماني
- منسق العمليات: من 300 إلى 450 ريال عُماني

إجمالي الرواتب التقديري (المرحلة الأولى): من 800 إلى 1,600 ريال عُماني شهريًا

## 2.7 إدارة المخاطر وإجراءات الرقابة

- إعداد إجراءات تشغيل مكتوبة لكل نوع من أنواع الاسترداد
- إلزامية التوثيق الكامل وجمع الأدلة
- توفير تغطية تأمينية للعمليات والمسؤوليات
- تدريب دوري للموظفين ومراجعات داخلية منتظمة

## 3. تحليل SWOT - نقاط القوة، نقاط الضعف، الفرص، والتهديدات

### 3.1 نقاط القوة

#### ارتفاع الطلب المؤسسي

يشهد قطاع تمويل المركبات، والتأجير، وإدارة الأساطيل نموًا مستمرًا في سلطنة عُمان، ما يخلق طلبًا دائمًا على خدمات الاسترداد المهنية.

#### استقرار الإيرادات في نموذج B2B

توفر العقود مع البنوك، وشركات التأمين، وشركات التأجير أعمالًا متكررة وإيرادات أكثر قابلية للتنبؤ مقارنةً بالأنشطة الاستهلاكية.

#### انخفاض التكاليف الثابتة

يعتمد التشغيل على فرق ميدانية مرنة، وشراكات في السحب، دون الحاجة إلى بنية تحتية ثقيلة أو أصول مكلفة.

#### تموضع نظامي وأخلاقي واضح

الالتزام بالامتثال والأساليب غير التصادية يحمي سمعة العملاء ويعزز فرص الشراكات طويلة الأجل.

#### قابلية التوسع

يسمح نموذج العمل القائم على مندوبي الميدان بالتوسع السريع دون زيادة متناسبة في التكاليف.

### 3.2 نقاط الضعف

#### الاعتماد على العملاء المؤسسيين

قد يؤدي التركيز العالي للإيرادات على عدد محدود من العملاء إلى مخاطر في حال فقدان أحدهم.

#### المخاطر التشغيلية الميدانية

قد تواجه عمليات الاسترداد حالات مقاومة، أو نزاعات، أو تحديات تتعلق بالسلامة.

#### ضعف العلامة التجارية في المراحل الأولى

يتطلب الدخول إلى هذا القطاع وقتًا لبناء الثقة والمصداقية لدى المؤسسات المالية المحافظة.

### **التعقيد القانوني والإداري**

تتطلب كل عملية استرداد مستندات وتفويضات دقيقة، ما يزيد العبء الإداري.

### **3.3 الفرص**

#### **نمو تمويل وتأجير المركبات**

زيادة الاعتماد على الائتمان وارتفاع ملكية المركبات يعززان الحاجة إلى خدمات الاسترداد.

#### **توجه البنوك إلى الاستعانة بمصادر خارجية**

تفضل المؤسسات المالية الاعتماد على مزودين متخصصين بدل الفرق الداخلية.

#### **توسع قطاع التأمين والأساطيل**

ارتفاع المطالبات التأمينية ونمو الأساطيل المؤسسية يفتح فرصًا إضافية.

#### **التكامل التقني**

استخدام أنظمة التتبع، وإدارة الحالات الرقمية، والتقارير الإلكترونية يحسّن الكفاءة والتميز.

#### **التوسع إلى استرداد أصول مجاورة**

إمكانية التوسع إلى استرداد المركبات التجارية والمعدات والآليات.

### **3.4 التهديدات**

#### **تغير الأنظمة والتشريعات**

قد تؤدي اللوائح الأكثر صرامة إلى زيادة تكاليف الامتثال أو تقييد بعض الأساليب.

#### **مخاطر السمعة**

أي تجاوز فردي من أحد الموظفين قد يؤثر سلبيًا على ثقة العملاء المؤسسيين.

#### **منافسة المشغلين غير النظاميين**

وجود مشغلين غير مرخصين بأسعار أقل دون الالتزام بالمعايير.

#### **النزاعات القانونية**

قد تؤدي اعتراضات المقترضين أو الدعاوى القضائية إلى تأخير العمليات أو زيادة التكاليف.

### **3.5 الدلالات الاستراتيجية**

- تدعم نقاط القوة والفرص استراتيجية التوسع واستقطاب العملاء المؤسسيين بشكل نشط.
- تبرز نقاط الضعف أهمية تنويع قاعدة العملاء وبناء أنظمة تدريب صارمة.
- تتطلب التهديدات التزامًا عاليًا بالامتثال، والتوثيق، والتأمين لتقليل المخاطر.

## **4. التوقعات المالية - تكاليف التأسيس، المصروفات التشغيلية، وتوقعات الخمس سنوات**

جميع الأرقام الواردة تقديرية ومحافظة، ومعبر عنها بالريال العُماني. تعتمد الافتراضات على ظروف السوق في سلطنة عُمان، وتسعير خدمات الاسترداد المؤسسية، ونموذج تشغيل مرن.

#### 4.1 تكاليف التأسيس لمرة واحدة (الاستثمار الأولي)

##### أ. تسجيل الشركة والامتثال

البند	التكلفة التقديرية (ريال عُماني)	ملاحظات
حجز الاسم التجاري	10 - 20	وزارة التجارة والصناعة وترويج الاستثمار
السجل التجاري	30 - 150	رسوم مخفّضة
غرفة التجارة والصناعة	100 - 200	لمدة 1-2 سنة
رسوم خدمات سند	50 - 100	دعم إجراءات التأسيس
الرخصة البلدية	50 - 150	حسب النشاط
الإعداد القانوني والتوثيق	200 - 400	نماذج وسياسات
<b>الإجمالي الفرعي - التسجيل</b>	<b>440 - 1,020</b>	SPC أو LLC

##### ب. المركبات والأصول التشغيلية

البند	التكلفة التقديرية (ريال عُماني)
مركبة الشركة (دفع رباعي / بيك أب - مركبة واحدة)	4,000 - 7,000
الهوية البصرية والملصقات	200 - 400
كاميرات جسدية (2-4 وحدات)	300 - 600
أجهزة GPS واتصال	200 - 400
أجهزة حاسب / أجهزة لوحية	300 - 600
<b>الإجمالي الفرعي - الأصول</b>	<b>5,000 - 9,000</b>

##### ج. مصروفات ما قبل التشغيل والاحتياطي

البند	التكلفة التقديرية (ريال عُماني)
التأمين المبدئي (تشغيلي ومسؤوليات)	400 - 800
توظيف وتدريب الموظفين	300 - 600
تجهيز مكتب صغير أو مشترك	600 - 1,200
احتياطي طوارئ	500 - 1,000
<b>الإجمالي الفرعي - ما قبل التشغيل</b>	<b>1,800 - 3,600</b>

**إجمالي تكلفة التأسيس التقديرية:**  
- الحد الأدنى: حوالي 12,000 ريال عُُماني  
- الحد الأعلى: حوالي 20,000 ريال عُُماني

#### 4.2 المصروفات التشغيلية الشهرية

فئة المصروف	التكلفة الشهرية التقديرية (ريال عُُماني)
رواتب الموظفين	1,600 – 800
الوقود وصيانة المركبات	300 – 150
رسوم السحب والشركاء	700 – 300
إيجار المكتب / المساحة المشتركة	400 – 200
الاتصالات وتقنية المعلومات	100 – 50
التأمين (متوسط شهري)	100 – 50
المصروفات القانونية والإدارية	150 – 50
مصروفات متنوعة	200 – 100
<b>إجمالي المصروفات الشهرية</b>	<b>3,550 – 1,700</b>

#### 4.3 نموذج الإيرادات والافتراضات

##### مصادر الإيرادات:

- رسوم لكل عملية استرداد: من 80 إلى 200 ريال عُُماني للمركبة الواحدة
- رسوم استرداد قائمة على النجاح: من 150 إلى 300 ريال عُُماني للحالات المعقدة
- عقود احتفاظ شهرية (بنوك / شركات تأجير): من 500 إلى 2,000 ريال عُُماني لكل عميل

#### 4.4 سيناريوهات الإيرادات الشهرية

السيناريو	عدد العمليات شهرياً	الإيراد الشهري (ريال عُُماني)
تحفظي	40 – 30	4,000 – 3,000
متوقع	70 – 50	7,500 – 5,000
متفائل	120 – 90	12,000 – 9,000

#### 4.5 تقدير الأرباح الشهرية

السيناريو	الإيراد	المصروفات	صافي الربح
تحفظي	3,500	2,800	700
متوقع	6,000	2,500	3,500



السيناريو	الإيراد	المصروفات	صافي الربح
متفائل	10,000	3,200	6,800

#### 4.6 تحليل نقطة التعادل

- متوسط صافي الربح الشهري المتوقع: من 3,000 إلى 3,500 ريال عُُماني
- إجمالي الاستثمار المبدئي: من 12,000 إلى 20,000 ريال عُُماني

🕒 الفترة التقديرية للوصول إلى نقطة التعادل: من 9 إلى 15 شهرًا

#### 4.7 التوقعات المالية لخمس سنوات (ملخص)

السنة	الإيرادات (ريال عُُماني)	صافي الربح (ريال عُُماني)
السنة الأولى	80,000 – 65,000	28,000 – 18,000
السنة الثانية	110,000 – 90,000	40,000 – 30,000
السنة الثالثة	160,000 – 130,000	60,000 – 45,000
السنة الرابعة	220,000 – 180,000	90,000 – 70,000
السنة الخامسة	+250,000	+100,000

تفترض السنوات من الثالثة إلى الخامسة زيادة عدد العملاء، والتوسع الإقليمي، واعتماد عقود الاحتفاظ بشكل أوسع.

### 5. تحليل العملاء - المشترون المؤسسيون، معايير القرار، وسلوك التعاقد

#### 5.1 نظرة عامة على العملاء المستهدفين (سياق سلطنة عُمان)

يعمل هذا المشروع حصريًا ضمن بيئة أعمال مؤسسية (B2B)، حيث تحظى الثقة، والامتثال، وسرعة التنفيذ، وجودة التوثيق بأهمية تفوق عامل السعر وحده. غالبًا ما يكون العملاء جهات خاضعة للتنظيم ولديها متطلبات صارمة لاعتماد الموردين.

تشمل الفئات الرئيسية للعملاء: - البنوك التجارية - مؤسسات التمويل الإسلامي - شركات تأجير المركبات والإيجار المنتهي بالتملك - شركات التأمين - الشركات الكبرى والجهات الحكومية المالكة لأساطيل مركبات

#### 5.2 شرائح العملاء واحتياجاتهم

##### أ. البنوك التجارية

##### حالات الاستخدام:

استرداد المركبات المرتبطة بالقروض المتعثرة وغير المنتجة.

**الاحتياجات الرئيسية:** - استرداد متوافق قانونيًا - حماية السمعة المؤسسية - سرعة التنفيذ ودقة التقارير - مسار تدقيق واضح ومكتمل

**عوامل اتخاذ القرار:** - القدرة على الامتثال - وجود إجراءات تشغيل واضحة - سرية البيانات - الأداء السابق والتوصيات

#### **ب. مؤسسات التمويل الإسلامي**

##### **حالات الاستخدام:**

استرداد المركبات ضمن عقود تمويل متوافقة مع الشريعة.

**الاحتياجات الرئيسية:** - أساليب استرداد أخلاقية وغير عدوانية - توثيق دقيق ومتكامل - حساسية عالية في التعامل مع العملاء

**عوامل اتخاذ القرار:** - الإطار الأخلاقي المعتمد - شفافية العمليات - التوافق مع لجان الرقابة الشرعية الداخلية

#### **ج. شركات التأجير والإيجار**

##### **حالات الاستخدام:**

استرداد المركبات المتأخرة، أو المسيء استخدامها، أو المخالفة لشروط العقود.

**الاحتياجات الرئيسية:** - سرعة ومرونة تشغيلية - القدرة على التعامل مع عدد كبير من الحالات - جاهزية للتوسع عند الحاجة

**عوامل اتخاذ القرار:** - الكفاءة من حيث التكلفة - زمن الإنجاز - القدرة التشغيلية والاستيعابية

#### **د. شركات التأمين**

##### **حالات الاستخدام:**

استرداد المركبات المتروكة، أو المسترجعة بعد سرقة، أو المرتبطة بحالات احتيال.

**الاحتياجات الرئيسية:** - توثيق دقيق لحالة المركبة - سلامة سلسلة الحيازة - حفظ المركبات بشكل آمن

**عوامل اتخاذ القرار:** - جودة التقارير والمستندات - معايير إدارة المخاطر - التنسيق مع خبراء المعاينة والمشاهدين

### **5.3 هيكل اتخاذ القرار لدى العملاء**

عادةً ما تتبع الجهات المؤسسية هيكل اعتماد متعدد المستويات يشمل:

- إدارة المخاطر والامتثال
- الإدارة القانونية
- إدارة المشتريات أو اعتماد الموردين
- فرق التحصيل أو العمليات

##### **الأثر:**

تكون دورة البيع أطول نسبيًا (من شهر إلى ثلاثة أشهر)، إلا أن العقود بعد اعتمادها تكون مستقرة ومتكررة.

## 5.4 معايير اعتماد الموردين وإجراءات الشراء

تشمل متطلبات الاعتماد الشائعة ما يلي: - سجل تجاري ورخص سارية المفعول - ملف تعريفى للشركة وإجراءات تشغيل مكتوبة - تغطية تأمينية للعمليات والمسؤوليات - التحقق من خلفيات الموظفين - تعهدات رسمية بسرية البيانات

يُعد الالتزام بهذه المتطلبات شرطًا أساسيًا لبناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء المؤسسيين.

## 5.5 نماذج التعاقد وحساسية التسعير

### أنواع العقود:

#### • عقود لكل عملية استرداد:

مناسبة للحالات المحدودة أو غير المنتظمة، وبسعر أعلى لكل حالة.

#### • عقود الاحتفاظ (Retainer):

رسوم شهرية ثابتة مع تخفيض على كل عملية استرداد، وهي المفضلة لدى البنوك وشركات التأجير.

#### • عقود قائمة على النجاح:

يتم الدفع فقط عند نجاح عملية الاسترداد، وتستخدم غالبًا في الحالات المعقدة أو عالية المخاطر.

### حساسية التسعير:

- العملاء المؤسسيون أقل حساسية للسعر مقارنةً بالعملاء الأفراد
- الامتثال والموثوقية وتقليل المخاطر تفوق أهمية السعر
- الشفافية في التسعير تعزز الثقة

## 5.6 الاحتفاظ بالعملاء وإدارة العلاقات

- تعيين مدير حساب مخصص لكل عميل رئيسي
- تقديم تقارير أداء شهرية
- الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة (SLA)
- مراجعات امتثال دورية

يساهم بناء علاقات قوية ومهنية في تجديد العقود والحصول على توصيات وإحالات جديدة.

## 6. استراتيجية التسويق واكتساب العملاء - تركيز B2B

### 6.1 التمرکز الاستراتيجي للعلامة (كيف يراك السوق)

يتم تموضع هذا المشروع في السوق ليس كجهة تحصيل ديون، وإنما كشريك مهني متخصص في استرداد الأصول وإدارة المخاطر لصالح الجهات الخاضعة للتنظيم.

**مركزات التمرکز الأساسية:** - التشغيل وفق مبدأ الامتثال أولاً - أساليب استرداد أخلاقية وغير تصادية - سرية عالية وحماية صارمة للبيانات - سرعة التنفيذ، ودقة التوثيق، وجودة التقارير

يعالج هذا التمرکز بشكل مباشر أهم مخاوف البنوك وشركات التأمين في سلطنة عُمان.

## 6.2 استراتيجية الدخول إلى السوق (آلية استقطاب العملاء)

### المرحلة الأولى: بناء المصداقية (الأشهر 1-3)

- إعداد ملف تعريف مؤسسي بمستوى الجهات المالية
- تطوير إجراءات تشغيل تفصيلية وسير عمل معتمد
- استكمال التغطيات التأمينية ومستندات الامتثال
- تصميم نماذج تقارير جاهزة للاستخدام المرجعي

**الهدف:** الجاهزية الكاملة للاعتماد الموردين.

### المرحلة الثانية: التواصل المباشر مع المؤسسات (الأشهر 3-9)

- استهداف إدارات التحصيل، والمخاطر، وإدارة الأساطيل
- عقد اجتماعات مباشرة مع البنوك وشركات التأجير والتأمين
- عرض إطار الامتثال ومنهجية الاسترداد
- تقديم عمليات تجريبية أو نطاق خدمات محدود

**الهدف:** تحويل التجارب الأولية إلى عقود احتفاظ طويلة الأجل.

### المرحلة الثالثة: التوسع القائم على العلاقات (من السنة الثانية فصاعدًا)

- تعميق العلاقة مع العملاء الحاليين
- توسيع نطاق الخدمات (مناطق جديدة، أنواع أصول إضافية)
- الحصول على صفة مزود مفضل لدى العملاء الرئيسيين

**الهدف:** تأمين عقود متكررة وطويلة الأمد.

## 6.3 قنوات البيع (خاصة بقطاع B2B)

- الاجتماعات المباشرة مع الجهات المؤسسية
- شبكات العلاقات المهنية والإحالات
- مكاتب المحاماة وخبراء التأمين
- إحالات العملاء الحاليين

يُعد الإعلان التقليدي محدود الأثر في هذا القطاع، حيث تعتمد المبيعات بشكل أساسي على الثقة والعلاقات.

## 6.4 استراتيجية إعداد العروض التقديمية

يجب أن يتضمن كل عرض موجه لعميل مؤسسي ما يلي: - نطاق الخدمات والتزامات مستوى الخدمة (SLA) - الضمانات القانونية وإجراءات الامتثال - معايير التقارير والتوثيق - هيكل التسعير بشفافية كاملة - آليات الحد من المخاطر

تزيد العروض المخصصة لكل عميل من معدلات التحويل بشكل ملحوظ.

## 6.5 استراتيجية التسعير والتعاقد

- تسعير تنافسي مع الالتزام بالامتثال والجودة

- خصومات مخصصة لعقود الاحتفاظ أو الأحجام الكبيرة
  - هياكل رسوم واضحة للحالات المعقدة القائمة على النجاح
- تركز الاستراتيجية على العقود طويلة الأجل بدلاً من تعظيم الأرباح قصيرة المدى.

## 6.6 إجراءات ضم العملاء (Onboarding)

- التحقق من المورد وإجراءات العناية الواجبة
- توقيع العقود واتفاقيات عدم الإفصاح
- موازنة إجراءات التشغيل وبروتوكولات التصعيد
- تنفيذ عمليات تدريبية
- بدء التشغيل الكامل

تسهم هذه العملية المنظمة في تعزيز ثقة الجهات المؤسسية.

## 6.7 إدارة السمعة والعلامة

- سياسة عدم التسامح مطلقاً مع أي سلوك مخالف
- تدريب مستمر ومراجعات دورية
- شفافية كاملة قائمة على التوثيق
- انضباط داخلي صارم

في هذا القطاع، تُعد السمعة أقوى أداة تسويقية على الإطلاق.

# 7. الخلاصة وخارطة التنفيذ

## 7.1 الجدول التنفيذي العام

المرحلة	الإطار الزمني
تسجيل الشركة والامتثال	من شهر إلى شهرين
توظيف الفريق والتدريب	شهر واحد
التعامل مع العملاء التجريبيين	من الشهر 3 إلى 6
عقود الاحتفاظ المؤسسية	من الشهر 6 إلى 12
التوسع الإقليمي	من السنة الثانية فصاعداً

## 7.2 الخلاصة النهائية

يمثل مشروع **استعادة المركبات المتعثرة لأغراض التمويل** نشاطاً مؤسسياً ذا متطلبات رأسمالية منخفضة نسبياً، ويعتمد بدرجة عالية على الثقة، والامتثال، والعلاقات المهنية. من خلال الالتزام الصارم بالأنظمة، وتطبيق أساليب استرداد أخلاقية، واعتماد نهج نمو قائم على الشراكات طويلة الأمد، يمتلك المشروع القدرة على أن يصبح شريكاً مفضلاً للمؤسسات المالية في سلطنة عُمان.

يوفر هذا النموذج فرصًا لتحقيق هوامش ربح جيدة، مع قابلية عالية للتوسع على المستوى الوطني، سواء من خلال زيادة عدد العملاء المؤسسيين أو التوسع الجغرافي المنظم، مع الحفاظ على جودة الخدمة وحماية سمعة جميع الأطراف المعنية.