

# كيف تبدأ مشروع محل صيانة الهواتف المحمولة في عُمان

## 1. الملخص التنفيذي

### 1.1 نظرة عامة على المشروع

مشروع محل صيانة الهواتف المحمولة في سلطنة عُمان هو مشروع خدمي تقني يركز على تقديم حلول صيانة الهواتف الذكية بسرعة وموثوقية وأسعار مناسبة. سيقدم المشروع خدمات الصيانة المباشرة للعملاء لمشاكل الهواتف الشائعة مثل تغيير الشاشة، تغيير البطارية، إصلاح منفذ الشحن، أعطال السوفتوير، إضافة إلى بيع الإكسسوارات.

يستهدف المشروع الانتشار الكبير للهواتف الذكية في عُمان، والاعتماد المتزايد على الأجهزة المحمولة، وتوجه المستهلكين نحو الإصلاح بدل الاستبدال بسبب ارتفاع أسعار الأجهزة. ويركز المشروع على السرعة والشفافية، وفنيين ذوي مهارة، وصيانة مضمونة بضمان.

### 1.2 الهيكل القانوني للمشروع

سيتم تسجيل المشروع في سلطنة عُمان عبر مركز سند تحت أحد الأشكال التالية:

SPC (مؤسسة شخص واحد) - مناسب للمشاريع الفردية LLC (شركة ذات مسؤولية محدودة) - مناسب للشراكات أو التوسع متعدد الفروع

تكلفة التسجيل والرسوم الحكومية التقديرية: - SPC: من 100 إلى 300 ريال عُماني - LLC: من 300 إلى 500 ريال عُماني (لا تشمل التأشيرات أو إيجار المحل أو الاستشارات الخاصة)

### 1.3 الخدمات المقدمة

- تغيير شاشة الهاتف (أندرويد وآيفون)
- تغيير البطارية
- إصلاح منفذ الشحن والسماعة
- إصلاح الكاميرا والحساسات
- تثبيت البرامج واسترجاع البيانات
- بيع إكسسوارات الهواتف (أغطية، شواحن، لواحق حماية)

### 1.4 السوق المستهدف

- الطلاب
- الموظفون
- أصحاب الأعمال الصغيرة
- العائلات
- العملاء الباحثون عن الأسعار الاقتصادية

## 1.5 الميزة التنافسية

- سرعة الإنجاز (30-90 دقيقة للأعطال الشائعة)
- تسعير واضح وشفاف
- فنيون محترفون
- ضمان على الإصلاحات
- موقع استراتيجي بحركة عملاء عالية

## 1.6 لمحة مالية (ملخص)

تكلفة التأسيس التقديرية: 6,000 - 12,000 ريال عُمانى الإيراد الشهري المحتمل: 2,000 - 5,000 ريال عُمانى فترة استرداد رأس المال: 8 - 14 شهراً رؤية 5 سنوات: التوسع إلى عدة فروع أو نظام امتياز (فرنشايز)

## 1.7 الرؤية والرسالة

**الرؤية:** أن نصبح علامة موثوقة ومعروفة في مجال صيانة الهواتف المحمولة على مستوى سلطنة عُمان.

**الرسالة:** تقديم خدمات صيانة هواتف سريعة وموثوقة وعالية الجودة بأسعار مناسبة وبمصادقية عالية.

## 2. تفاصيل المشروع - الأهداف، الخدمات، المعدات وهيكل الموظفين

### 2.1 أهداف المشروع

**الأهداف قصيرة المدى (السنة الأولى)** - تسجيل المشروع في سلطنة عُمان عبر مركز سند - تأمين محل تجاري صغير في منطقة ذات حركة مرتفعة - شراء أدوات الصيانة الأساسية ومخزون قطع الغيار الأولي - الوصول إلى عدد عملاء يومي مستقر خلال 3-4 أشهر - بناء الثقة عبر التسعير الشفاف و ضمان الإصلاح

**الأهداف متوسطة المدى (السنة 2-3)** - التوسع في الخدمات إلى الإصلاحات المتقدمة (إصلاح اللوحة الإلكترونية عند الإمكانية) - تقديم خدمة الاستلام والتسليم أو الصيانة الميدانية للشركات - تعزيز مبيعات الإكسسوارات كمصدر دخل ثانوي - بناء تقييمات قوية على خرائط Google وتعزيز السمعة الرقمية

**الأهداف طويلة المدى (السنة 4-5)** - افتتاح 2-3 فروع إضافية في المدن الرئيسية - تطوير إجراءات تشغيل قياسية (SOPs) للصيانة - دراسة نظام الامتياز التجاري أو الشراكات الخدمية

### 2.2 القيمة المقدمة للعملاء

يوفر محل صيانة الهواتف خدمات إصلاح سريعة وموثوقة وبأسعار مناسبة مع تسعير واضح و ضمان على جودة العمل.

**مركزات القيمة الأساسية:** - إصلاح في نفس اليوم لمعظم الأعطال - تشخيص وتسعير شفاف - فنيون مهرة باستخدام قطع غيار جيدة - ضمان على الإصلاح (7-30 يوماً حسب نوع الخدمة) - موقع مريح وسرعة إنجاز عالية

### 2.3 الخدمات واستراتيجية التسعير

خدمات الصيانة الأساسية (أسعار تقديرية)

الخدمة	نطاق السعر (ريال عُماني)
تغيير الشاشة (أندرويد)	25 - 10
تغيير الشاشة (آيفون)	45 - 18
تغيير البطارية	20 - 8
إصلاح منفذ الشحن	25 - 10
إصلاح السماعة أو الميكروفون	20 - 8
إصلاح الكاميرا	30 - 12
تثبيت النظام / فورمات	10 - 5
استرجاع البيانات (أساسي)	25 - 10

**بيع الإكسسوارات - أغطية الهواتف - لواحق الحماية - الشواحن والكابلات**

هوامش ربح الإكسسوارات عادة بين 30% - 60%.

## 2.4 المعدات والأدوات وتجهيز المحل

### أدوات الصيانة الأساسية

العنصر	التكلفة التقديرية (ريال عُماني)
عدة صيانة احترافية	300 - 150
جهاز هواء ساخن (Hot Air)	500 - 250
مجهر (اختياري بالبداية)	700 - 300
جهاز تنظيف بالموجات فوق الصوتية	300 - 150
ملتيميتر وأدوات فحص	120 - 50
مزود طاقة	150 - 80

### تجهيزات المحل

العنصر	التكلفة التقديرية (ريال عُماني)
كاونتر وطاولة عمل	400 - 200
أرفف وتخزين	300 - 150
كاميرات مراقبة وأمان	300 - 150
نظام نقاط بيع POS	400 - 200

العنصر	التكلفة التقديرية (ريال عُُماني)
لوحة المحل والهوية البصرية	300 - 150

## 2.5 مخزون قطع الغيار

مخزون قطع الغيار الأولي: 800 - 1,800 ريال عُُماني

الأصناف سريعة الحركة: الشاشات، البطاريات، منافذ الشحن

استراتيجية المخزون: التركيز على الموديلات الأكثر طلبًا فقط لتقليل البضاعة الراكدة.

## 2.6 هيكل الموظفين والموارد البشرية

### الفريق الأولي

**المالك / المدير** - إدارة العمليات - التوريد والتعامل مع الموردين - مراقبة الجودة وخدمة العملاء

**فني صيانة هواتف (1-2 موظف)** - إصلاح الأعطال الهاردوير والسوفتوير - الفحص والتشخيص

**موظف استقبال / مبيعات (اختياري)** - استقبال العملاء - الفوترة وبيع الإكسسوارات

## 2.7 التكلفة الشهرية للموظفين

الوظيفة	الراتب الشهري (ريال عُُماني)
فني الصيانة	300 - 180
الاستقبال / المبيعات	220 - 150
إجمالي الرواتب	520 - 330

## 3. تحليل SWOT - نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات

### 3.1 نقاط القوة

**طلب مرتفع ومتكرر** استخدام الهواتف الذكية في عُمان مرتفع، والأجهزة تحتاج إلى صيانة دورية مثل تغيير الشاشة والبطارية.

**تكلفة تأسيس منخفضة إلى متوسطة** مقارنة بالعديد من الأنشطة التجارية، يمكن إطلاق محل صيانة الهواتف برأس مال منخفض نسبيًا.

**سرعة إنجاز الإصلاح** معظم الأعطال الشائعة يمكن إصلاحها خلال 30-90 دقيقة، مما يزيد رضا العملاء وعدد العمليات اليومية.

**التميز القائم على المهارة** الفنيون ذوو الخبرة والتشخيص الشفاف يعززون الثقة ويؤديان إلى عملاء دائمين.

تعدد مصادر الدخل الإصلاحات، الإكسسوارات، الخدمات البرمجية، وعقود الصيانة للشركات.

### 3.2 نقاط الضعف

**الاعتماد على الفنيين المهرة** أداء المشروع يعتمد بشكل كبير على مهارة وتوفر الفنيين.

**تفاوت جودة قطع الغيار** اختلاف جودة القطع في السوق المحلي قد يؤثر على جودة الإصلاح إذا لم يتم اختيار الموردين بعناية.

**ضعف الثقة في البداية** المشاريع الجديدة تحتاج وقتاً لبناء السمعة مقارنة بالمنافسين المعروفين أو غير النظاميين.

**محدودية المساحة** المحلات الصغيرة تحد من القدرة على التخزين وتنفيذ عدة إصلاحات في نفس الوقت.

### 3.3 الفرص

**ارتفاع أسعار الهواتف الجديدة** يتجه المستهلكون بشكل متزايد إلى إصلاح الأجهزة بدل استبدالها.

**عقود الشركات والمؤسسات** المكاتب والمدارس والمؤسسات الصغيرة تحتاج إلى صيانة دورية للأجهزة.

**خدمات الاستلام والتسليم** الخدمات القائمة على الراحة يمكن أن تحقق أسعاراً أعلى وهوامش ربح أفضل.

**إمكانية التوسع والامتياز التجاري** إجراءات الصيانة الموحدة تسمح بالتوسع وفتح فروع متعددة.

**نمو مبيعات الإكسسوارات والخدمات الإضافية** الإكسسوارات ذات هامش ربح مرتفع تعزز الربحية الإجمالية.

### 3.4 التهديدات

**المصلحون غير المرخصين** المنافسة السعرية من محلات أو أفراد غير مسجلين رسمياً.

**التطور السريع للتقنية** الموديلات الجديدة قد تحتاج أدوات ومهارات أكثر تقدماً.

**قيود الضمان من الشركات المصنعة** بعض العملاء يترددون في الإصلاح بسبب شروط الضمان.

**تقلب أسعار الموردين** تغير أسعار قطع الغيار يؤثر على هوامش الربح.

### 3.5 الدلالات الاستراتيجية

- الاستثمار المبكر في تدريب الفنيين وإجراءات التشغيل القياسية لتقليل الاعتماد على المهارة الفردية.
- بناء علاقات قوية مع الموردين لضمان جودة ثابتة لقطع الغيار.
- التركيز على العلامة التجارية والتقييمات والضمانات لمنافسة السوق غير المنظم.
- إضافة خدمات مريحة ذات قيمة أعلى تدريجياً لزيادة الربحية.

## 4. التوقعات المالية - تكاليف التأسيس والمصروفات الشهرية وتوقعات خمس سنوات

جميع الأرقام تقديرية بالريال العُماني ومبنية على واقع السوق في سلطنة عُمان.

### 4.1 تكاليف التأسيس (مرة واحدة)

#### أ. تسجيل وترخيص النشاط

البند	التكلفة التقديرية (ريال عُماني)	ملاحظات
حجز الاسم التجاري	10 - 20	وزارة التجارة والصناعة وترويج الاستثمار
السجل التجاري	30 - 150	رسوم مخفضة
عضوية غرفة التجارة	100 - 200	لمدة 1-2 سنة
رسوم خدمات سند	50 - 100	حسب المركز
الرخصة البلدية	50 - 150	نشاط محل
إجمالي التسجيل	100 - 500	مؤسسة شخص واحد / شركة

#### ب. تجهيز المحل والمعدات

البند	التكلفة التقديرية (ريال عُماني)
عربون الإيجار والإيجار الأولي	600 - 1,200
التجهيز الداخلي وطاولة العمل	400 - 700
أدوات وأجهزة الصيانة	900 - 1,800
نظام نقاط البيع POS	200 - 400
كاميرات المراقبة والأمان	150 - 300
اللوحة والإعلان	150 - 300
المجموع الفرعي	2,400 - 4,700

#### ج. المخزون الأولي وما قبل التشغيل

البند	التكلفة التقديرية (ريال عُماني)
مخزون قطع الغيار	800 - 1,800
مخزون الإكسسوارات	300 - 700
الفحوصات الطبية وبطاقات العمل للموظفين	100 - 200

البند	التكلفة التقديرية (ريال عُماني)
التسويق الأولي	300 - 150
احتياطي طوارئ	500 - 300
المجموع الفرعي	3,500 - 1,950

**إجمالي تكلفة التأسيس التقديرية** - الحد الأدنى: حوالي 6,000 ريال عُماني - الحد الأعلى: حوالي 12,000 ريال عُماني

## 4.2 المصروفات التشغيلية الشهرية

فئة المصروف	التكلفة الشهرية التقديرية (ريال عُماني)
رواتب الموظفين	520 - 330
إيجار المحل	600 - 300
إعادة تزويد قطع الغيار	700 - 300
الكهرباء والإنترنت	120 - 60
التسويق والإعلانات	150 - 80
الصيانة والمصاريف المتفرقة	150 - 80
إجمالي المصروفات الشهرية	2,240 - 1,150

## 4.3 افتراضات الإيرادات

- متوسط قيمة عملية الإصلاح: 15 ريال عُماني
- متوسط عدد الإصلاحات اليومية:
- محافظ: 6 عمليات
- متوقع: 10 عمليات
- متفائل: 15 عملية
- عدد أيام العمل: 26 يومًا في الشهر
- نسبة بيع الإكسسوارات: 25% - 35% من العملاء

## 4.4 توقعات الإيرادات الشهرية

السيناريو	إيراد الإصلاح	إيراد الإكسسوارات	إجمالي الإيراد
محافظ	2,340~	300~	2,640~
متوقع	3,900~	600~	4,500~
متفائل	5,850~	900~	6,750~

#### 4.5 صافي الربح الشهري التقديري

السيناريو	الإيراد	المصروفات	صافي الربح
محافظ	2,640	2,000	640
متوقع	4,500	1,700	2,800
متفائل	6,750	2,200	4,550

#### 4.6 تحليل نقطة التعادل

متوسط صافي الربح الشهري (المتوقع): 2,500 - 2,800 ريال عُُماني

الاستثمار المبدئي: 6,000 - 12,000 ريال عُُماني

مدة استرداد رأس المال المتوقعة: 3 - 6 أشهر

#### 4.7 التوقع المالي لخمس سنوات (ملخص)

السنة	الإيرادات (ريال عُُماني)	صافي الربح (ريال عُُماني)
السنة 1	55,000 - 45,000	25,000 - 18,000
السنة 2	75,000 - 60,000	35,000 - 25,000
السنة 3	95,000 - 80,000	50,000 - 35,000
السنة 4	130,000 - 110,000	65,000 - 50,000
السنة 5	+150,000	95,000 - 70,000

تعتمد السنوات 3-5 على تحسن إنتاجية الفنيين وزيادة مبيعات الإكسسوارات واحتمال افتتاح فرع ثانٍ.

### 5. تحليل العملاء - الخصائص السكانية والسلوك والتقسيم

#### 5.1 سياق السوق (عُمان)

تُعد سلطنة عُمان من الدول ذات الانتشار المرتفع للهواتف الذكية في المنطقة. أصبحت الهواتف المحمولة أدوات أساسية للتواصل والعمل والخدمات المصرفية والتعليم والترفيه. ومع ارتفاع أسعار الأجهزة، يفضّل العملاء بشكل متزايد إصلاح الهواتف بدل استبدالها، خصوصًا للأجهزة المتوسطة والعالية الفئة.

وبالتالي تُعتبر خدمات صيانة الهواتف نشاطًا قائمًا على الحاجة الأساسية وليس إنفاقًا ترفيهيًا.

الخصائص الرئيسية للسوق: - قرارات الإصلاح مرتبطة بالإلحاح (الهاتف ضروري للحياة اليومية) - الاعتماد الكبير على التوصيات والتقييمات - أهمية الثقة وحماية البيانات الشخصية



## 5.2 الخصائص الديموغرافية للعملاء

### أ. التقسيم العمري

**18-24 سنة (الطلاب والشباب)** - استخدام مكثف للهاتف - أعطال متكررة (شاشات وبطاريات) - حساسية عالية للسعر - تأثير قوي لكلام الأصدقاء

**25-40 سنة (الموظفون والمهنيون)** - الشريحة الأساسية للإيرادات - حساسية عالية للوقت والسرعة - استعداد لدفع أكثر مقابل السرعة والموثوقية

**41-55 سنة (العائلات وأصحاب الأعمال)** - أعطال أقل تكرارًا - يفضلون المحلات الموثوقة مع ضمان - احتمال أكبر لشراء الإكسسوارات

### ب. مستويات الدخل

مستوى الدخل	الدخل الشهري (ريال عُُماني)	السلوك الشرائي
منخفض	أقل من 400	إصلاح فقط والتركيز على السعر
متوسط	400 - 900	يبحث عن القيمة والموثوقية
مرتفع	أكثر من 900	يهتم بالسرعة والجودة وأمان البيانات

## 5.3 تحليل سلوك العملاء

**محفزات الشراء الرئيسية** - الإلحاح (الهاتف جهاز أساسي) - شفافية السعر - الثقة في مهارة الفني - وجود ضمان - سرعة الخدمة

**عوامل قرار الإصلاح** - تكلفة الإصلاح مقابل شراء هاتف جديد - توفر قطع الغيار - أمان البيانات والخصوصية - التوصيات والتقييمات الإلكترونية

## 5.4 احتياجات العملاء ونقاط الألم

**الاحتياجات الأساسية** - تشخيص سريع - تسعير صادق وواضح - قطع غيار جيدة - حماية البيانات - شروط ضمان واضحة

**المشكلات الشائعة (التي يعالجها المشروع)** - المبالغة في الأسعار لدى بعض المحلات - استخدام قطع غيار منخفضة الجودة تؤدي لتكرار العطل - ضعف الشفافية - عدم وجود دعم بعد الخدمة

## 5.5 تقسيم العملاء

**الشريحة 1: العملاء الأفراد (زيارة مباشرة)** - لديهم حاجة لإصلاح عاجلة - تكرار مرتفع ومتوسط قيمة الفاتورة

**الشريحة 2: العملاء الدائمون** - يعودون لإصلاح عدة أجهزة - قدرة عالية على التوصية للآخرين

**الشريحة 3: الشركات والمؤسسات الصغيرة** - إصلاحات بالجملة - صيانة دورية - هامش ربح أعلى وتكلفة تسويق أقل

**الشريحة 4: مشترى الإكسسوارات - فرصة بيع إضافي - هامش ربح مرتفع**

## **5.6 شخصيات العملاء (أمثلة توضيحية)**

خالد (34 سنة - موظف) - الهاتف ضروري للعمل - مستعد لدفع أكثر مقابل الإصلاح في نفس اليوم

عائشة (20 سنة - طالبة) - ميزانية محدودة - تتأثر بآراء الأصدقاء والتقييمات

ناصر (45 سنة - صاحب عمل) - يمتلك عدة أجهزة - يقدر الثقة وأمان البيانات

## **6. خطة التسويق المخصصة - العلامة التجارية والتسعير والقنوات واستراتيجية النمو**

### **6.1 تموضع العلامة التجارية وبناء الثقة**

بيان تموضع العلامة التجارية: محل صيانة هواتف موثوق وسريع وشفاف، يثق به العملاء في أجهزتهم وبياناتهم.

**مركزات العلامة الأساسية:** - الصدق والشفافية (تشخيص وتسعير واضح) - السرعة (إصلاح في نفس اليوم) - جودة القطع والعمل الفني - خدمة مضمونة بضمان

**إشارات الثقة التي يجب تطبيقها:** - عرض قائمة الأسعار بوضوح داخل المحل - بطاقات أو فواتير ضمان الإصلاح - صور قبل وبعد الإصلاح (بموافقة العميل) - مساحة عمل الفني مرئية للعملاء - عرض تقييمات Google بشكل واضح

### **6.2 استراتيجية التسعير**

**نموذج التسعير:** تسعير تنافسي قائم على القيمة - مقارنة الأسعار بالمحلات القريبة - تقديم مستويات إصلاح واضحة (أصلي / عالي الجودة متوافق) - تجنب الرسوم المخفية

**تقنيات التسعير النفسي:** - تسعير دائري (15، 20، 25 ريال عُُماني) - عروض الحزم (شاشة + لاصق حماية) - خصومات ولاء للعملاء المتكررين

### **6.3 قنوات التسويق**

**أ. محركات البحث المحلية وخرائط Google (الأولوية الأعلى)** - تحسين ملف Google Business - توضيح الموقع وساعات العمل والخدمات - طلب تقييم بعد كل عملية إصلاح ناجحة - الرد المهني على جميع التقييمات

**ب. واتساب للأعمال** - رقم أعمال مخصص - ردود تلقائية للأسعار وساعات العمل - تحديث حالة الإصلاح للعملاء - استقبال استفسارات الشركات

**ج. وسائل التواصل الاجتماعي (قناة داعمة)** - صفحات إنستجرام وفيسبوك - منشورات تعليمية (نصائح الحفاظ على الهاتف) - قصص نجاح الإصلاح - إعلانات محدودة ضمن المنطقة

### **6.4 التسويق الميداني والعملاء المباشرين**

• لوحة محل واضحة ومرئية

- ملصقات أسعار الإصلاحات الشائعة
- خصومات الإحالة
- شراكات مع محلات قريبة (شرائح اتصال، إكسسوارات)

### 6.5 استراتيجية الشركات والمؤسسات

- التواصل المباشر مع المكاتب والمؤسسات الصغيرة
- عقود صيانة الأجهزة
- خدمة أولوية وفواتير دورية
- استلام وتسليم للأجهزة بالجملة

### 6.6 استراتيجية الاحتفاظ بالعملاء

- ضمان الإصلاح (7-30 يومًا)
- قاعدة بيانات عملاء بسيطة
- رسائل متابعة بعد الإصلاح
- عروض ولاء بعد 3-4 زيارات

### 6.7 ميزانية التسويق الشهرية

القناة	الميزانية (ريال عُُماني)
إعلانات Google وتحسين البحث	40 - 70
إعلانات وسائل التواصل	30 - 60
التسويق المطبوع والميداني	20 - 40
الإجمالي	90 - 170

### 6.8 خارطة النمو لخمس سنوات

السنة	التركيز	النتيجة
السنة 1	السيطرة المحلية	تدفق نقدي مستقر
السنة 2	عملاء الشركات	هوامش ربح أعلى
السنة 3	فرع ثانٍ	توسع السوق
السنة 4	توحيد الإجراءات	نموذج قابل للتوسع
السنة 5	امتياز تجاري	نمو إقليمي

## 7. الخاتمة وخارطة التنفيذ

### 7.1 الجدول الزمني للتنفيذ

المرحلة	المدة
تسجيل النشاط التجاري	1-2 أسبوع
تجهيز المحل وتركيبه	2-4 أسابيع
التوظيف والتدريب	1-2 أسبوع
التشغيل التجريبي	أسبوع واحد
التشغيل الكامل	الشهر الثاني

### 7.2 الملاحظات الختامية

توضح خطة مشروع محل صيانة الهواتف المحمولة فرصة استثمارية قابلة للتنفيذ بتكلفة منخفضة وفترة استرداد سريعة ضمن قطاع الخدمات في سلطنة عُمان. من خلال إدارة تشغيل منضبطة، وكفاءة فنية عالية، وتسويق مبني على الثقة، يمكن للمشروع تحقيق ربحية مستدامة والتوسع مستقبلاً إلى عدة فروع أو نظام امتياز تجاري.