البوست ده في حبّ الدكتور إيهاب مسلّم

-

الدكتور إيهاب ليه أفضال على كلّ العاملين في مجال التسويق في مصر - إن لم يكن في الوطن العربيّ كلّه

مين منّنا ما اتعلّمش من محاضراته

-

والحقيقة لمّا حبّيت أعمل له إهداء - مالقيتش أفضل من عمل بوست عن الحاجة اللي الدكتور إيهاب مسخّر ليها كلّ مجهوده

ألا وهي نشر ثقافة ( احترام العميل )

ترسيخ مبدأ ( العميل على حقّ )

وتجاوز ذلك لممارسات ( التفوّق على توقّعات العميل )

-

ما نقدرش نحصر رصيد الدكتور إيهاب من الفضل علينا كلّه في النقطة دي فقط

لكن زيّ ما نيوتن كان ليه منجزات كتير - لكنّ الناس بتفتكره بقوانين الجاذبيّة

وإديسون كان ليه مئات الاختراعات - لكن الناس بتفتكره بالمصباح الكهربيّ

وآينشتاين كان ليه مساهمات كتير في العلم - لكن الناس بتفتكره بالنسبيّة

فالدكتور إيهاب ليه أفضال متعدّدة علينا في تعلّم التسويق - لكننا بنفتكره دائما بالدعوة لـ ( التفوّق على توقّعات العميل )

يعني عدم الاكتفاء فقط بإنّ ( العميل على حقّ ) - ولكن يجب أن نتفوّق على توقّعاته منّنا

-

فالبوست ده بجمّع فيه باقة من المواقف اللي حصلت معايا - والتزمت فيها بتوجيهات الدكتور إيهاب في هذا المجال

-

الموقف الأوّل /

كان مطلوب دراسة لأحد منتجات حقن البلاستيك

فعملت للعميل دراسة عن كلّ سوق منتجات حقن البلاستيك في مصر

رغم إنّنا كان ممكن نقتصر على المنتج المطلوب في الدراسة فقط

ورغم إنّ دراسة السوق دي دراسة مستقلّة ممكن تتعمل لعميل آخر بتكلفة مستقلّة

-

وبالفعل اتطلبت منّي بعد كده دراسة سوق منتجات حقن البلاستيك في مصر من عميل آخر

وبدأنا على أساس الدراسة القديمة - وتوسّعنا أكتر - وأدخلنا بيانات إضافيّة للعميل الجديد

بحيث إنّ الموضوع مش مجرّد كوبي وبيست من الدراسة القديمة

-

الموقف الثاني /

العميل اللي طلب دراسة سوق منتجات حقن البلاستيك

اتّفقنا على عدد معيّن من البيانات المطلوب توفيرها عن عملاء كلّ مجال

كان تقريبا 30 عميل في كلّ مجال

اشتغلنا على الدراسة دي ووفّرنا حوالي 300 عميل في كلّ مجال !!!

وده بنفس التكلفة المتّفق عليها

-

وبعد كده عملنا يوم زيارة للمصانع مع العميل

الزيارة دي في الوقت ده كنّا بنعملها بأتعاب للعملاء الجداد

لكن لإنّ ده عميل قديم - عملنا معاه اليوم ده مجّانا

-

الموقف الثالث /

عميل اشتغلنا معاه على دراسة أحد المنتجات

خدنا مقدّم الدراسة

واشتغلنا فترة كبيرة

من ضمنها زيارات ميدانيّة

وفي النهاية وصلنا لعدم إمكانيّة تصنيع المنتج ده في مصر

فرجّعنا للعميل الدفعة المقدّمة

وضاع علينا كلّ المجهود السابق - لأنّنا لم نصل لنتيجة

-

وهنا نفرّق بين أمرين

أوّلا / إنّك تشتغل على دراسة وتوصل لنتيجة إنّ المشروع ده غير مجدي اقتصاديّا - فدي نتيجة - نستحقّ عليها أجر

لكن إنّنا ما نوصلش لنتيجة أصلا - فده وضع مختلف - وواجبنا هنا نرجّع الدفعة المقدّمة

-

وهنا ملحوظة أخرى - ألا وهي - الكلام ده ينطبق على صاحب العمل - لكنّه لا ينطبق على الموظّف

يعني الموظّف مش مطلوب منّه تحقيق نتيجة - الموظّف بياخد مرتّبه مقابل وقته - إنتا هات له شغل يعمله - ما جبتلوش شغل - يبقى هو يستحقّ أجره بردو - مقابل وقته

لكن صاحب العمل بيستحقّ الأجر مقابل النتيجة - عشان ما تظلمش موظّفينك معاك

-

الموقف الرابع /

في أوائل الدراسات اللي عملتها - كان مطلوب شراء مواصفات قياسيّة - وكان الاتّفاق إنّ تكاليف المواصفات على العميل

فعلا اشترينا مواصفات بحوالي ألف جنيه - وخدت الألف جنيه من العميل

بعد كده اتطلبت نفس الدراسة لعميل آخر

-

وهنا وقعت في ورطة !!!

آخد فلوس من العميل التاني مقابل المواصفات ؟!

طيّب إزّاي - المواصفات دي أنا اشتريتها بفلوس العميل القديم

-

ولّا ما آخدش منّ العميل الجديد فلوس ؟!

طيّب وأعطيه المواصفات اللي أنا اشتريتها بفلوس العميل القديم إزّاي

-

وماينفعش طبعا الدراسة تطلع بدون مواصفات قياسيّة

-

وهنا وصلت لحلّ - إنّي أرجّع للعميل القديم ثمن المواصفات - وبكده تبقى المواصفات بتاعتي أنا - وابقى أنا أعطيتها للعميل القديم مجّانا

ومن هنا أعطيها للعميل الجديد مجّانا بردو

-

ومن وقتها بقيت ما بحاسبش العملاء على المواصفات

باشتريها بنفسي - وما أتكلّمش مع العميل عن سعرها

في إحدى الدراسات اشتريت مواصفات بحوالي 5000 جنيه - وما حاسبتش العميل عليهم

-

الموقف الخامس /

إحدى الدراسات بدأت فيها - ووصلت لطريق مسدود - ما فيش أمل في الوصول لمصنّعي الخطّ المطلوب

كلّمت شركات كتير من الصين شغّالين في نفس المجال - كلّهم قالوا ما بنصنّعش الخطّ ده

كلّمت المستثمر - قلت له أنا هرجّع لحضرتك الدفعة المقدّمة - ليه - مش قادر أوصل لمصنّعي الخطّ

قال لي تخيّل مين الدولة اللي بتصنّع الخطّ ده !!!

مصر !!!

هههههههههه

-

وطلعت فه شركة مصريّة بتصنّع الخطّ ده - وبتصدّره للكويت - هيّا الصناعة دي غريبة كده - لا تتعجّب - هههههههههههه

وبالفعل زرنا الشركة اللي بتصنّع الخطوط دي في الإسكندريّة - وسوقها الأساسيّ هوّا الكويت - وكانت بطّلت تبيع الخطّ ده في مصر أصلا

-

الموقف التاني مع نفس العميل هو إنّي أثناء تسليم الدراسة - عملت تخفيض 20 % من سعر الدراسة - وده أكبر تخفيض باعمله

وده لإنّ الدراسة كانت طالعة بشكل أقلّ ممّا يرضيني أنا شخصيّا - وذلك نظرا لعدم توافر معلومات فنّيّة كافية عن هذه الصناعة

-

الموقف التالت مع نفس العميل

العميل طلب تعديل الدراسة الماليّة مرّة واتنين وتلاتة - كتير - مش فاكر كام مرّة اتطلب تعديل الدراسة الماليّة

-

أنا في المعتاد باعمل تعديل للدراسة الماليّة مرّة أو مرّتين

لكن في الدراسة دي عدّلناها كتير جدّا

فجيت عند نقطة - وقلت للعميل أنا آسف مش هاقدر أعدّل الدراسة أكتر من كده

تعديل الدراسة ده بياخد حوالي نصف يوم عمل - مش حاجة سهلة يعني

-

وبعد ما قفشت مع العميل خلاص - تاني يوم كلّمته وقلت له قول يا سيدي عاوز تعدّل إيه - وعدّلنا الدراسة تاني - وتالت - هههههههههه

كان هاين عليّا أقول له هات ال 20 % التخفيض اللي عملناهم في الدراسة - ههههههههه

-

الموقف الرابع مع نفس العميل !

بعد ما الدراسة خلصت - وعلى وشك الطباعة - العميل طلب نعمل بيزنس كانفاس للمشروع

ودي لوحة فيها ملخّص الدراسة - كانت مطلوبة لأحد الجهات الحكوميّة

عملت للعميل النموذج ده مجّانا - رغم إنّه مش حاجة بسيطة - دا بياخد يوم أو يومين شغل

-

الموقف السادس - ده تبع الترتيب العامّ للبوست /

أحد العملاء عملنا له دراسة لتصنيع الأبواب الخشبيّة - وكانت دراسة صغيرة وتكلفتها بسيطة

بعدها بحوالي سنة عملنا دراسة متوسّعة جدّا في كلّ مجالات الأثاث الخشبيّ - وشاملة لكلّ ماكينات المجال ده

فأرسلت للعميل الأوّل نسخة من الدراسة المتوسّعة في مجال الأثاث ككلّ

-

والموقف ده بيتكرّر كتير - وأصبح شبه قاعدة عندي - إنّ العميل اللي عمل دراسة في وقت ما - لو حصل بعد كده وعملنا إضافات في نفس المجال - بابعتها للعميل القديم مجّانا

-

الموقف السابع /

أحد العملاء عملنا له دراسة عن مجال إعادة لفّ السترتش

وأثناء المناقشة - العميل أبدى اهتمامه بفكرة تصنيع الاسترتش نفسه - بدلا من الاكتفاء بإعادة لفّه

فعملنا له دراسة عن شراء ماكينة تصنيع الاسترتش - وتواصلنا مع عدد كبير من مصنّعي هذه الماكينة وحصلنا على عروض أسعار كثيرة عن هذه الماكينة

مع العلم أنّ دراسة عروض الأسعار هي دراسة مستقلّة نقوم بها بتكاليف مستقلّة - لكنّنا عملناها ضمن تكاليف الدراسة الأولى

-

موقف مشابه مع عميل آخر يقوم بتصنيع منتج آخر يتمّ لفّه على بكرات كور ورقيّ - أو مواسير ورقيّة يعني

العميل أبدى اهتمامه بتصنيع الكور بدلا من شراءه

فعملنا له دراسة فنّيّة عن تصنيع الكور

وتواصلنا مع الشركات المنتجة لخطوط تصنيع الكور - وحصلنا على عروض أسعار كتير جدّا

وأوردنا شركات الورق اللي هتبيع لنا رولات الورق الجامبو اللي هيتصنّع منّه الكور

وده كلّه بردو بدون أيّ تكاليف إضافيّة على سعر الدراسة الأصليّ

-

موقف مشابه مع عميل ثالث - أثناء عمل دراسة لتصنيع منتجات معيّنة - العميل طلب إضافة منتج جديد - يحتاج لخامات مستقلّة وماكينات مستقلّة

وبردو عملنا له دراسة للمنتج الجديد ضمن تكاليف الدراسة الأصليّة - مع إنّها تعتبر دراسة مستقلّة تماما عن المشروع الأصليّ

-

الموقف الثامن /

في إحدى الدراسات - كنّا متّفقين على توفير بيانات المصنّعين لأحد مستلزمات الإنتاج من الصين

ووقتها حصلت مشاكل في الاستيراد من الصين

فالعميل طلب إضافة فصل عن استيراد هذا المنتج من الهند

وبالفعل عملنا للعميل هذا الفصل الإضافيّ دون تكلفة إضافيّة - مع العلم إنّ ده ياخد حوالي نصف أسبوع من العمل - يعني مش شغل ساعة أو ساعتين

-

الموقف التاسع /

إحدى الدراسات كانت معمولة للمقارنة بين منتجين لترشيح أحدهما لعمل دراسة تفصيليّة له

بعد مناقشة الدراسة - العميل طلب إضافة منتجين آخرين للدراسة للمقارنة

وبالفعل عملنا دراستيين إضافيّتين للمنتجين الجداد

وبالفعل طلع المنتج اللي رشّحته الدراسة كان واحد من الاتنين الإضافيّين !!

يعني لو كنّا اكتفينا بالمنتجين الأوّلانيّين - ما كنّاش وصلنا للبديل الأفضل

الشاهد إنّنا عملنا الدراسة للمنتجين الإضافيّين مجّانا - يعني تقريبا عملنا ضعف المطلوب بنفس التكلفة

-

الموقف العاشر /

أحد العملاء عملنا له دراسة لمصنع اسطمبات - وكانت نتيجة الدراسة سلبيّة - يا فندم ما تعملش المصنع

حصل شدّ وجذب في المرحلة دي - وانتهى العمل بخلاف بيننا وبين العميل

-

بعدها بسنة - لقيت العميل بيكلّمني - عاوز يعمل دراسة جديدة !!!

بالفعل عملت للعميل الدراسة الجديدة

وعملت له فيها تخفيض كبير

-

الأهمّ من كده إنّ العميل في الدراسة الأولى ما استلمش تقرير الدراسة مطبوع - مع إنّه كان دافع فلوسه

لكن لمّا اختلفنا - وقف التواصل بيننا - وما استلمش التقرير المطبوع

حسبت تكلفة التقرير المطبوع - وخصمته من تكلفة الدراسة الجديدة - بعد ما كان معمول فيها تخفيض كبير أساسا

فتقريبا كنّا عاملين الدراسة الجديدة بنصف التكلفة

-

الموقف الحادي عشر - وده متكرّر كتير /

من شروط عرض السعر اللي بنبعته للعميل - إنّنا يحقّ لنا الإعلان عن تسليم الدراسة ونشر اسمها - ده بالنسبة لنا مصدر للحصول على عملاء جداد يطلبوا نفس الدراسة

-

لكن !!!

لمّا بيكون المنتج ده أوّل مرّة يتصنّع في مصر - بنلتزم بعدم الإعلان عن المنتج لمدّة سنة - أو لحين بدء المستثمر في التصنيع - وقتها بنعلن عن المنتج

رغم إنّ ده ضدّ مصلحتنا - لأنّه هيضيّع علينا فرصة عميل جديد يطلب نفس الدراسة

إلّا إنّنا بنلتزم بده لمدّة سنة مع العميل - كنوع من إعطاء فرصة أكبر ليه للانفراد بالسوق في السنة الأولى

-

الموقف الثاني عشر - وده متكرّر كتير بردو /

في دراسات كتير بنعمل باب إضافيّ تحت عنوان ( التصنيع لدى الغير )

وده بنوفّر فيه للعميل بيانات المصانع اللي ممكن يصنّع عندها منتجه في المرحلة الأولى بطريقة التصنيع لدى الغير - قبل ما يخاطر بشراء المعدّات وإنشاء مصنعه الخاصّ

ومع العلم إنّ دي دراسة مستقلّة - وبنعملها بتكاليف مستقلّة - إلّا إنّنا بنضيفها بشكل مجّانيّ للدراسات المتاح فيها البديل ده

-

الموقف الثالث عشر/

عميل بعد ما استلم التقرير النهائيّ للدراسة بصيغة PDF

والمفروض يدفع الدفعة الأخيرة عشان نطبع الدراسة

ما بعتش الدفعة الأخيرة !! وتوقّف تواصله معانا

-

بعد كده عرفت إنّه عمل المصنع - وظهر قدّامي فرصة لتصدير هذا المنتج

تواصلت مع العميل ده - وبلّغته بالفرصة التصديريّة دي - وما جبتش خالص سيرة الدفعة المتأخّرة لديه

-

فدي بعض المواقف اللي فاكرها دلوقتي - واللي أعتقد إنّها تتوافق مع المبادئ اللي اتعلّمناها من الدكتور إيهاب - من حيث تطبيق قاعدة ( العميل على حقّ ) ومحاولة تجاوزها لـ ( التفوّق على توقّعات العميل )

-

خالص حبّي وتقديري وإعزازي لأستاذي الفاضل الدكتور Ehab Mesallum

وأرجو ان يتقبّل منّي هذا البوست كإهداء