[#نصيحة\_من\_خبير](https://www.facebook.com/hashtag/%D9%86%D8%B5%D9%8A%D8%AD%D8%A9_%D9%85%D9%86_%D8%AE%D8%A8%D9%8A%D8%B1?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZX9gq0Ztdnyrb5I2OZU_RzDwI4A3qMbi_My0fAcOTcdOmJ3eElDjNLJK5aLnRC-CEkN_W-aRPYoWAn5LyGNpNFjYExt48hytC12hKRgdBwQWYJnv6E8-k06SB_Z9nEWWY5oz4izXY1W5sWLe8V-_y9O_pzH8x4hIASacULt--hjTpY1WyF80gg8oXfs4RMkE0XbL1hvE9Slq1r3goDNLDei&__tn__=*NK-R)

-

[#التعامل\_مع\_العميل\_المتطلّب](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D8%A7%D9%85%D9%84_%D9%85%D8%B9_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%8A%D9%84_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AA%D8%B7%D9%84%D9%91%D8%A8?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZX9gq0Ztdnyrb5I2OZU_RzDwI4A3qMbi_My0fAcOTcdOmJ3eElDjNLJK5aLnRC-CEkN_W-aRPYoWAn5LyGNpNFjYExt48hytC12hKRgdBwQWYJnv6E8-k06SB_Z9nEWWY5oz4izXY1W5sWLe8V-_y9O_pzH8x4hIASacULt--hjTpY1WyF80gg8oXfs4RMkE0XbL1hvE9Slq1r3goDNLDei&__tn__=*NK-R)

-

في مسرحيّة عفروتّو - محمّد هنيدي - باعتباره عفريت نازل يحقّق أحلام حسن حسنيّ

قال له كلّ طلباتك مجابة يا عبد الله - ما عدا حاجتين - الصحّة - والنسكافيه !!

النسكافيه ؟!

قال له ما انتا هتزهّقني - لأ إدعكهولي شويّة - فين المجّ بتاعي - وانا مش قهوجي

-

ده هوّا العميل المتطلّب

المتطلّب يعني كثير الطلبات

-

ويا سلام بقى لو كانت الطلبات دي عكس بعضها

يعني يطلب طلب النهارده - تعملهوله - ييجي بكره يقول لك لأ أصل ...

ويعمل زيّ عمّ أيّوب في مسرحيّة الجوكر - لأ انا حاوس اقحود هناك

-

أو يطلب طلبات مستحيلة

زيّ عادل إمام في مسرحيّة الزعيم لمّا كان بيقول له انجرّ اجري هات لي كبّاية ميّه - ساقعة - بسّ تكون سخنة - وعايز حدّاية ف رغيف - عشان تبقى تتبوّأ في أمريكا اللاتينيّة

-

طيّب نتعامل مع العميل ده ازّاي ؟

-

الأوّل - قبل ما نتكلّم عن التعامل مع هذا العميل - محتاج أبروز مبدأين

-

[#المبدأ\_الأولى](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A8%D8%AF%D8%A3_%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%88%D9%84%D9%89?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZX9gq0Ztdnyrb5I2OZU_RzDwI4A3qMbi_My0fAcOTcdOmJ3eElDjNLJK5aLnRC-CEkN_W-aRPYoWAn5LyGNpNFjYExt48hytC12hKRgdBwQWYJnv6E8-k06SB_Z9nEWWY5oz4izXY1W5sWLe8V-_y9O_pzH8x4hIASacULt--hjTpY1WyF80gg8oXfs4RMkE0XbL1hvE9Slq1r3goDNLDei&__tn__=*NK-R) /

-

[#العميل\_المتطلّب\_يرفع\_مستواك](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%8A%D9%84_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AA%D8%B7%D9%84%D9%91%D8%A8_%D9%8A%D8%B1%D9%81%D8%B9_%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%88%D8%A7%D9%83?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZX9gq0Ztdnyrb5I2OZU_RzDwI4A3qMbi_My0fAcOTcdOmJ3eElDjNLJK5aLnRC-CEkN_W-aRPYoWAn5LyGNpNFjYExt48hytC12hKRgdBwQWYJnv6E8-k06SB_Z9nEWWY5oz4izXY1W5sWLe8V-_y9O_pzH8x4hIASacULt--hjTpY1WyF80gg8oXfs4RMkE0XbL1hvE9Slq1r3goDNLDei&__tn__=*NK-R)

-

تخيّل حضرتك بتروح جيمّ - كلّ يوم تروح الجيمّ - الكابتن يدرّبك على نفس التمارين - بنفس الأوزان

أكيد حضرتك هتتضايق - وهتعتبر نفسك مش بتستفيد - ومستواك مش بيرتفع

دي حقيقة - إنتا مستواك هيفضل ثابت - ببساطة - لإنّك جوّا منطقة الراحة - ال comfort zone

عشان عضلاتك تقوى وتكبر - حضرتك محتاج تحطّها تحت ضغط

القاعدة الشهيرة في الجيمّ اللي بتقول no pain - no gain

-

النكتة بقى إنّ القاعدة دي تسري على أيّ حاجة - أيّ حاجة تحسّ إنّك بقيت بتعملها وانتا مستريّح - تأكّد إنّك خلاص ما بقتش بتستفاد منها

وهنا ييجي دور العميل المتطلّب - إنّه يجري وراك بالكرباج لغاية ما تخسّ

-

العميل المتطلّب لو علّقت على راسه يافطة ( العميل على حقّ ) - هتستفيد جدّا منّه

هتستفيد منّه إنّه هيدخّلك في منطقة تعب - التعب ده هيرفع مستواك

زيّ بالظبط كابتن الجيمّ اللي بيحطّك في تمرين صعب - فيرفع لياقتك

-

[#المبدأ\_الثانية](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A8%D8%AF%D8%A3_%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7%D9%86%D9%8A%D8%A9?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZX9gq0Ztdnyrb5I2OZU_RzDwI4A3qMbi_My0fAcOTcdOmJ3eElDjNLJK5aLnRC-CEkN_W-aRPYoWAn5LyGNpNFjYExt48hytC12hKRgdBwQWYJnv6E8-k06SB_Z9nEWWY5oz4izXY1W5sWLe8V-_y9O_pzH8x4hIASacULt--hjTpY1WyF80gg8oXfs4RMkE0XbL1hvE9Slq1r3goDNLDei&__tn__=*NK-R)

-

[#ليس\_كلّ\_أمر\_سيّء\_مرفوض](https://www.facebook.com/hashtag/%D9%84%D9%8A%D8%B3_%D9%83%D9%84%D9%91_%D8%A3%D9%85%D8%B1_%D8%B3%D9%8A%D9%91%D8%A1_%D9%85%D8%B1%D9%81%D9%88%D8%B6?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZX9gq0Ztdnyrb5I2OZU_RzDwI4A3qMbi_My0fAcOTcdOmJ3eElDjNLJK5aLnRC-CEkN_W-aRPYoWAn5LyGNpNFjYExt48hytC12hKRgdBwQWYJnv6E8-k06SB_Z9nEWWY5oz4izXY1W5sWLe8V-_y9O_pzH8x4hIASacULt--hjTpY1WyF80gg8oXfs4RMkE0XbL1hvE9Slq1r3goDNLDei&__tn__=*NK-R)

-

سيّدنا عمر بن عبد العزيز قال ( لو أنّ الناس كلّما استصعبوا أمرا تركوه - ما قام للناس أمر دين ولا دنيا )

-

القاعدة دي في يوم من الأيّام كنت عاملها كوفر بروفايل الفيس بتاعي - من كتر ما الحكمة منها لمستني

-

الفرق بين الناجح والفاشل هو قاعدة بسيطة بتقول ( نقاوم ما نحبّ - ونتحمّل ما نكره )

-

فلو كلّ شيء كرهناه - تركناه - يبقى هنفضل في نقطة الصفر - زيّنا زيّ الطفل اللي عاوز يلعب فقط - بسّ ده طفل - لكن احنا كبار وناضجين - ومسؤولين

فما ينفعش نرفض شيء لمجرّد إنّنا بنكرهه

نرفضه لإنّه بيضرّنا - ماشي - لكن مش لإنّنا بنكرهه - لو بنكرهه وهينفعنا - يبقى يا هلا

-

سيّدنا عليّ بن أبي طالب قال حكمة بالغة مفادها هو ( إحرص على ما تكره ) !!

-

فكأنّه لخّص لنا الموضوع بإنّه عادة الحاجات المفيدة - بتكون مكروهة !

-

ودي حقيقة - الحاجات المفيدة دايما بتكون مكروهة - لإنّها عادة بتتضادّ مع رغبات النفس في الانطلاق والأنتخة والمرقعة والعلوقيّة - حفّت الجنّة بالمكاره

لكن الحاجات اللي في سكّة الانطلاق والأنتخة عادة بتكون غير مفيدة - وحفّت النار بالشهوات

-

فهتلاقي نفسك عادة بتكره الأمور المفيدة !! - حلو - إمسك في الحاجة اللي تكرهها بقى - لإنّك طالما بتكرهها - تبقى هتفيدك

الشيطان عارف إنّها هتفيدك - فبيكرّهك فيها

-

فدول مبدأين خلّينا نثبّتهم الأوّل

وهما

العميل المتطلّب بيرفع مستواك

مش كلّ شيء مكروه مرفوض

-

نيجي بقى لسؤال الحلقة

وهو

لو العميل المتطلّب ده تخطّى معايا مرحلة الطلبات لمرحلة الخسارة !!

-

يعني طلب منّي حاجات أكتر من المتّفق عليه - بشكل يخلّيني أطلع خسران من الاتّفاق ده

-

فالقاعدة العامّة هي ( لا ضرر ولا ضرار )

والقاعدة العامّة هي ( المسلمون عند شروطهم )

-

فيبقى الموضوع ده هنتعامل معاه بالنقاط التالية بالترتيب

-

[#النقطة\_الأولى](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A7%D9%84%D9%86%D9%82%D8%B7%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%88%D9%84%D9%89?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZX9gq0Ztdnyrb5I2OZU_RzDwI4A3qMbi_My0fAcOTcdOmJ3eElDjNLJK5aLnRC-CEkN_W-aRPYoWAn5LyGNpNFjYExt48hytC12hKRgdBwQWYJnv6E8-k06SB_Z9nEWWY5oz4izXY1W5sWLe8V-_y9O_pzH8x4hIASacULt--hjTpY1WyF80gg8oXfs4RMkE0XbL1hvE9Slq1r3goDNLDei&__tn__=*NK-R) /

-

[#العقد\_شريعة\_المتعاقدين](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%82%D8%AF_%D8%B4%D8%B1%D9%8A%D8%B9%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AA%D8%B9%D8%A7%D9%82%D8%AF%D9%8A%D9%86?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZX9gq0Ztdnyrb5I2OZU_RzDwI4A3qMbi_My0fAcOTcdOmJ3eElDjNLJK5aLnRC-CEkN_W-aRPYoWAn5LyGNpNFjYExt48hytC12hKRgdBwQWYJnv6E8-k06SB_Z9nEWWY5oz4izXY1W5sWLe8V-_y9O_pzH8x4hIASacULt--hjTpY1WyF80gg8oXfs4RMkE0XbL1hvE9Slq1r3goDNLDei&__tn__=*NK-R)

-

حضرتك ما تعملش أيّ شغل من غير ما يكون فيه اتّفاق مكتوب بين الطرفين

-

طب ما دي معروفة

تمام - معروفة - الجديد بقى هو إنّ الاتّفاق ده لا بدّ وأن يشتمل على كلّ تفاصيل الاتّفاق - مهما كانت بسيطة

-

والأهمّ !!! وركّز - ومهما كانت عفويّة وافتراضيّة ومتعارف عليها

-

ليه ؟!

لإنّ كلمة متعارف عليها دي عادة بتكون بين أهل الصنعة الواحدة

يعني لمّا نقول مثلا الحيطة دي هتتدهن - فما بنقولش هتتدهن كام وشّ - لإنّ أهل الصنعة عارفين إنّ الدهان بيكون 3 وشوش مثلا - أو 4

ولو كانت الحيطة مدهونة قبل كده يبقى الدهان الجديد هيكون وشّين مثلا

ولو كانت مدهونة بنفس اللون - هيكون الدهان الجديد وشّ واحد

دي أمثلة لمجرّد التمثيل - أنا مش مقاول يعني

-

فلو حضرتك مقاول وبتتّفق مع عميل - وقلت هندهن الحيطة الفلانيّة - فلازم توضّح التفاصيل المتعارف عليها دي - لإنّ العميل مش متعارِف عليها ولا حاجة

ولّا انتا بتدهن الحيطة لعميل هوّا مقاول أساسا ؟! أمّال هوّا جايبك ليه ؟!

-

فدي النقطة الأولى - اللي هيّا [#الوقاية\_خير\_من\_العلاج](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A7%D9%84%D9%88%D9%82%D8%A7%D9%8A%D8%A9_%D8%AE%D9%8A%D8%B1_%D9%85%D9%86_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D8%A7%D8%AC?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZX9gq0Ztdnyrb5I2OZU_RzDwI4A3qMbi_My0fAcOTcdOmJ3eElDjNLJK5aLnRC-CEkN_W-aRPYoWAn5LyGNpNFjYExt48hytC12hKRgdBwQWYJnv6E8-k06SB_Z9nEWWY5oz4izXY1W5sWLe8V-_y9O_pzH8x4hIASacULt--hjTpY1WyF80gg8oXfs4RMkE0XbL1hvE9Slq1r3goDNLDei&__tn__=*NK-R)

-

قبل ما ندخل في خلاف بخصوص انتا كنت تقصد كذا وانا كنت طالب كذا - كان الأفضل هو توضيح كلّ هذه النقاط البسيطة في الاتّفاق قبل بداية العمل

-

وهنا بيبان دور الخبرة - إنّك كلّ مرّة تعمل فيها اتّفاق - وتحصل مشكلة مع عميل ما كانتش موضّحة في الاتّفاق - إرضي العميل في النقطة دي - وخد النقطة دي وضيفها على كلّ الاتّفاقات الجديدة بعد كده - بعد سنتين تلاتة هتلاقي عقد الاتّفاق بتاعك بقى مليان ملاحظات صغيّرة جدّا - وكتيرة جدّا - وتافهة جدّا - لكنّها مهمّة جدّا - ونافعة جدّا

-

وهنا ملاحظتين

الملاحظة الأولى

اللي كاتب الاتّفاق هوّا اللي بيتحمّل مسؤوليّة الالتباس في وصف الاتّفاق !

-

يعني

الاتّفاق مكتوب - تمام - لكن الكلام يحتمل معنيين - يبقى أيّ معنى منهم اللي هيمشي ؟

-

الإجابة هي إنّ المعنى اللي هيمشي هوا المعنى الأكثر ضررا على كاتب الاتّفاق والأكثر نفعا للمكتوب ليه الاتّفاق

-

ليه ؟

لإنّ ده كان دور كاتب الاتّفاق إنّه يكتب الاتّفاق بصيغة ترفع عنّه الضرر - فلو هوّا تقاعس عن هذا الدور - يبقى يتحمّل مسؤوليته

-

يعني أنا مثلا كاتب اتّفاق - وكاتب فيه إنّي هادهن الحيطة الفلانيّة - وما وضّحتش هاستخدم دهان عالي ولّا متوسّط ولّا منخفض الجودة

وقت ما نختلف - والعميل قال إنّه كان متخيّل إنّك هتستخدم دهان عالي الجودة - وانتا قلت إنّ العرف إنّنا بنستخدم دهان متوسّط الجودة - كلام مين اللي يمشي ؟!

كلام العميل

-

ليه ؟! لإنّ العميل على حقّ ؟!

لأ - لإنّ حضرتك اللي كنت كاتب الاتّفاق - فعدم توضيح نقطة درجة الجودة دي هي غلطتك انتا - مش غلطة العميل

-

يبقى حضرتك تخسر المرّدة دي - وتتأدّب - بالفلوس - وتتعلّم - وتاني مرّة تبقى تكتب نوع الدهان وشكل الجردل اللي هنجيب فيه الدهان كمان - ورقم العربيّة الداتسون اللي هتجيب الدهان - إكتب - هيّا الكتابة بفلوس ؟!!

-

طب ما فيه قاعدة بتقول ( المعروف عرفا - كالمشروط شرطا )

والعرف بيقول إنّنا بنستخدم دهان متوسّط - فمش لازم نصرّح بهذه المعلومة المعروفة

-

فنقول لك - المعروف ده مين اللي قال إنّه معروف أصلا ؟!

العميل ما يعرفوش - ولا فيه حدّ من خارج الصنعة يعرفه - يبقى مش عرف

-

العرف هو ما تعارف عليه الناس - كلّ الناس

الناس تعارفت مثلا على إنّ السمسار له عمولة - ما ينفعش حدّ ييجي يقول ما كنتش اعرف

لكن نوع الدهان بيكون إيه في التشطيبات ده مش عرف ولا متعارف عليه عند كلّ الناس

-

الملاحظة الثانية - إنّك تبقى عامل حسابك في هامش ربح فوق هامش الربح الطبيعيّ تحسّبا لطلبات العميل الإضافيّة

-

[#النقطة\_الثانية](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A7%D9%84%D9%86%D9%82%D8%B7%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7%D9%86%D9%8A%D8%A9?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZX9gq0Ztdnyrb5I2OZU_RzDwI4A3qMbi_My0fAcOTcdOmJ3eElDjNLJK5aLnRC-CEkN_W-aRPYoWAn5LyGNpNFjYExt48hytC12hKRgdBwQWYJnv6E8-k06SB_Z9nEWWY5oz4izXY1W5sWLe8V-_y9O_pzH8x4hIASacULt--hjTpY1WyF80gg8oXfs4RMkE0XbL1hvE9Slq1r3goDNLDei&__tn__=*NK-R)

-

[#هتنزل\_المرّادي](https://www.facebook.com/hashtag/%D9%87%D8%AA%D9%86%D8%B2%D9%84_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B1%D9%91%D8%A7%D8%AF%D9%8A?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZX9gq0Ztdnyrb5I2OZU_RzDwI4A3qMbi_My0fAcOTcdOmJ3eElDjNLJK5aLnRC-CEkN_W-aRPYoWAn5LyGNpNFjYExt48hytC12hKRgdBwQWYJnv6E8-k06SB_Z9nEWWY5oz4izXY1W5sWLe8V-_y9O_pzH8x4hIASacULt--hjTpY1WyF80gg8oXfs4RMkE0XbL1hvE9Slq1r3goDNLDei&__tn__=*NK-R)

-

في وسط الشغل - لو لقيت العميل طالب حاجة خلاف المتّفق عليه - إحسب الموضوع

-

لو لقيت الطلب ده مش هيخسّرك - أو مش هيخسّرك كتير - وافق عليه - وعدّيها

-

عادة المرونة دي منّك هيكون مردودها طيّب عند العميل

قال رسول الله صلّى الله عليه وسلّم - رحم الله امرءا سمحا إذا باع - سمحا إذا اشترى - سمحا إذا اقتضى

-

ويفضّل تقول للعميل على المجاملة اللي انتا عملتها له - ما تعملهاش من باب صدقة السرّ يعني

-

ليه ؟

عشان ما يسوقش فيها - ويبقى عارف إنّك عدّيت له دي من باب المجاملة - مش من باب الحقّ

فما ياخدهاش تسلية إنّه كلّ شويّة يطلب حاجة جديدة - لحدّ ما يوصّلك لإنّك تقفش معاه

-

[#النقطة\_الثالثة](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A7%D9%84%D9%86%D9%82%D8%B7%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A9?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZX9gq0Ztdnyrb5I2OZU_RzDwI4A3qMbi_My0fAcOTcdOmJ3eElDjNLJK5aLnRC-CEkN_W-aRPYoWAn5LyGNpNFjYExt48hytC12hKRgdBwQWYJnv6E8-k06SB_Z9nEWWY5oz4izXY1W5sWLe8V-_y9O_pzH8x4hIASacULt--hjTpY1WyF80gg8oXfs4RMkE0XbL1hvE9Slq1r3goDNLDei&__tn__=*NK-R)

-

[#ننفع\_بما\_لا\_يضرّ](https://www.facebook.com/hashtag/%D9%86%D9%86%D9%81%D8%B9_%D8%A8%D9%85%D8%A7_%D9%84%D8%A7_%D9%8A%D8%B6%D8%B1%D9%91?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZX9gq0Ztdnyrb5I2OZU_RzDwI4A3qMbi_My0fAcOTcdOmJ3eElDjNLJK5aLnRC-CEkN_W-aRPYoWAn5LyGNpNFjYExt48hytC12hKRgdBwQWYJnv6E8-k06SB_Z9nEWWY5oz4izXY1W5sWLe8V-_y9O_pzH8x4hIASacULt--hjTpY1WyF80gg8oXfs4RMkE0XbL1hvE9Slq1r3goDNLDei&__tn__=*NK-R)

-

لو لقيت التعديل اللي طالبه العميل خارج حدود الاتّفاق بتاعكوا - وأكبر من إنّك تتحمّله بشكل ذوقيّ منّك - هيخسّرك يعني

هنا تقف وتقول للعميل ما فيش مانع نعمل لحضرتك النقطة الفلانيّة - لكن دي هتتكلّف كذا - لإنّها خارج حدود الاتّفاق بتاعنا

-

وهنا ييجي دور النقطة الأولى اللي فيها كنّا موضّحين تفاصيل كلّ نقطة بنعملها في الشغل - فنرجع للإتّفاق المكتوب ده - نلاقي الكلام واضح - يبقى ما يحصلش خلاف إن شاء الله

-

[#النقطة\_الرابعة](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A7%D9%84%D9%86%D9%82%D8%B7%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A7%D8%A8%D8%B9%D8%A9?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZX9gq0Ztdnyrb5I2OZU_RzDwI4A3qMbi_My0fAcOTcdOmJ3eElDjNLJK5aLnRC-CEkN_W-aRPYoWAn5LyGNpNFjYExt48hytC12hKRgdBwQWYJnv6E8-k06SB_Z9nEWWY5oz4izXY1W5sWLe8V-_y9O_pzH8x4hIASacULt--hjTpY1WyF80gg8oXfs4RMkE0XbL1hvE9Slq1r3goDNLDei&__tn__=*NK-R)

-

[#من\_الشجاعة\_أن\_تجبن\_ساعة](https://www.facebook.com/hashtag/%D9%85%D9%86_%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%AC%D8%A7%D8%B9%D8%A9_%D8%A3%D9%86_%D8%AA%D8%AC%D8%A8%D9%86_%D8%B3%D8%A7%D8%B9%D8%A9?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZX9gq0Ztdnyrb5I2OZU_RzDwI4A3qMbi_My0fAcOTcdOmJ3eElDjNLJK5aLnRC-CEkN_W-aRPYoWAn5LyGNpNFjYExt48hytC12hKRgdBwQWYJnv6E8-k06SB_Z9nEWWY5oz4izXY1W5sWLe8V-_y9O_pzH8x4hIASacULt--hjTpY1WyF80gg8oXfs4RMkE0XbL1hvE9Slq1r3goDNLDei&__tn__=*NK-R)

-

حسبت حساباتك - ولقيت نفسك هتخسر - ورجعت للاتّفاق - ولقيت نفسك مش غلطان - وموضّح كلّ حاجة

-

لكن !!

لقيت إنّك لو قفشت مع العميل - ممكن تكون النتائج هي خسائر أكبر من الخسارة اللي هتخسرها دلوقتي لو طاوعته في طلباته الجائرة

-

هنا بقى نرجع لقول شيخ الإسلام ابن تيمية حين قال - ليس العاقل من يعرف الخير من الشرّ - إنّما العاقل من يعرف خير الخيرين و شرّ الشرّين

-

فخسارتك لو سمعت كلام العميل هي شرّ

وخسارتك لو اتخانقتوا - ممكن تكون شرّ أكبر منّه ( تحديدا - السمعة )

-

خسارة السمعة هي خسارة مهمّة جدّا ما ينفعش نغفلها

الكلمة السيّئة من العميل أثرها يعتبر 20 ضعف حجمها !!

-

يعني لو 10 عملاء قالوا رأيهم فيك - 9 قالوا إنّك تمام - وواحد قال إنّك سيّء

كده النتيجة هي 9 مقابل 20 - مش 9 مقابل 1

-

عشان كده - ممكن تجبن ساعة - وتعصر على نفسك لمونة - وتعدّي الشغلانة دي للعميل ده بخسارة عادي - واعتبرها من ضمن خسايرك - ما الشغل مكسب وخسارة - مش مكسب بسّ

-

هتقول لي ما كده كلّ العملاء هيعملوا كده

-

وهنا ييجي كلام كتير جدّا

-

من أوّل طريقتك في اختيارالعملاء

أيوه - إختار عملائك - همّا مش فرض عليك

وارفض من البداية العميل اللي يبدو عليه كده من بعيد إنّه هيقرفك قدّام - بناقصه خالص - من دلوقتي - عشان لو اتورّطت معاه دلوقتي مش هتقدر ترفضه قدّام

-

والكلام ده تبان أهمّيّته أكتر في الوقت اللي تكون فيه انتا واقع وبتتنشّق على أيّ عميل - ففي الحالة دي ... إرفض العميل بردو - فاكرني هقول لك اتحمّله عشان تجيب أيّ فلوس !!

-

مرورا بمرحلة التفاصيل قبل الاتّفاق - اللي تحرص إنّها تكون مملّة بالقدر الكافي

بحيث إمّا إنّها تكشف لك إنّ العميل ده هيقرفك قدّام - فترفضه

أو هوّا يزهق منّك ويمشي من نفسه

أو ربّنا سبحانه وتعالى يكرمك بالعميل اللي يحبّ طريقة الشغل التفصيليّة دي - فتكمّلوا مع بعض - ونطلع كلّنا مبسوطين آخر الشغل

-

وصولا لإنّي أقول لك لأ مش كلّ العملاء هيعملوا كده ولا حاجة

أيّ حاجة في الدنيا بتخضع لمنحنى التوزيع الطبيعيّ

فهتلاقي 10 % من العملاء ملائكة - و 80 % عاديّين - و 10 % متعبين

-

فاحنا كلّ كلامنا هنا هو عن عميل من كلّ 10

والعميل ده بنسبة كبيرة هنكون كنسلناه في المرحلتين السابقتين في الاختيار والاتّفاق

-

[#النقطة\_الخامسة](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A7%D9%84%D9%86%D9%82%D8%B7%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%A7%D9%85%D8%B3%D8%A9?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZX9gq0Ztdnyrb5I2OZU_RzDwI4A3qMbi_My0fAcOTcdOmJ3eElDjNLJK5aLnRC-CEkN_W-aRPYoWAn5LyGNpNFjYExt48hytC12hKRgdBwQWYJnv6E8-k06SB_Z9nEWWY5oz4izXY1W5sWLe8V-_y9O_pzH8x4hIASacULt--hjTpY1WyF80gg8oXfs4RMkE0XbL1hvE9Slq1r3goDNLDei&__tn__=*NK-R)

-

[#لأ\_احنا\_نروح\_القسم](https://www.facebook.com/hashtag/%D9%84%D8%A3_%D8%A7%D8%AD%D9%86%D8%A7_%D9%86%D8%B1%D9%88%D8%AD_%D8%A7%D9%84%D9%82%D8%B3%D9%85?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZX9gq0Ztdnyrb5I2OZU_RzDwI4A3qMbi_My0fAcOTcdOmJ3eElDjNLJK5aLnRC-CEkN_W-aRPYoWAn5LyGNpNFjYExt48hytC12hKRgdBwQWYJnv6E8-k06SB_Z9nEWWY5oz4izXY1W5sWLe8V-_y9O_pzH8x4hIASacULt--hjTpY1WyF80gg8oXfs4RMkE0XbL1hvE9Slq1r3goDNLDei&__tn__=*NK-R)

-

لو الموضوع وصل لإنّ العميل مصمّم على طلبه - وطلبه هيخسّرني - وخسارتي أكبر من حتّى إنّ سمعتي تتهزّ - يبقى عادي - نروح القسم

-

وهنا مهمّ جدّا إنّك تكون باني ثقة كبيرة عند الجمهور - بحيث حتّى لمّا يحصل تاتش في سمعتك - يعدّي بسلام - وما يلحقش يهزّ الصورة الكبيرة

-

حاجة مثلا زيّ موقف حصل مع فودافون إنّ بيّاع ضرب عميل - هل حدّ فاكره دلوقتي !!

-

فنفس النظريّة - إنّك تكون حريص إنّك تكون باني سمعة كبيرة - بحيث إنّه وقت ما العميل ده يحاول يبتذّك بالإساءة لسمعتك على السوشيال ميديا مثلا - تكون انتا عارف إنّ الإساءة دي مش هتأثّر فيك

وإنّ الناس هتعتبرها مكايدة - مش موقف حقيقيّ - لإنّ سابقتك الكبيرة ورصيدك ومخزونك عند الناس ما بيقولوش إنّك هذا الشخص السيّء

-

ولمّا تحصل المكايدة دي - تذكّر قول سيّدنا عمر رضي الله عنه حين قال ( أميتوا الباطل بالسكوت عنه )

يعني - ما تردّش عليه على السوشيال ميديا

-

إلّا لو كنت انتا عاوز تستغلّ اللقطة دي في إشهار البراند بتاعك طبعا - وده تكنيك انا اتكلّمت عنّه قبل كده تحت مسمّى ( الدعاية )

-

الدعاية معروف إنّها تكنيكات سلبيّة - لكنّك ممكن تستخدمها باحترافيّة وحرص لنشر البراند بتاعك

-

حاجة مثلا زيّ آخر تجربة عملتها إحدى شركات الحلويّات بنشر إعلان سخيف جدّا - فكلّ الناس شيّرت الإعلان عشان تشتم البراند ده

فاحنا نشكركم لحسن تعاونكم معنا - وهنبقى ننزّل اعتذار - بعد ما يكون الإعلان انتشر - والناس افتكرت إسمنا وبقى حاضر في ذهنها

-

لكن طبعا ما حدّش يلعب بالنار إلّا لو كان عارف هوّا بيعمل إيه - مش المشكلة هي اللعب بالنار - المشكلة هي اللعب بالنار بالطريقة الصحّ

-

أنا مشهور مثلا إنّي باعمل بلوكّ - ده بيكرّه بعض المراهقين فيّا - لكنّه بيعلّيني جدّا عند المستثمرين - لإنّ همّا دماغهم كده

المراهقين بقى مش فاهمين دماغ المستثمرين - عادي - مش هنفتح مدرسة يعني ونقعد نشرح لهم

-

فالبلوكات - أو بمعنى أدقّ ( الكلام الكتير عن البلوكّات ) - هو تكنيك محسوب - مش مجرّد عصبيّة يعني

-

دا غير إنّه ليه فايدة عظيمة جدّا - وهي - إنّي باعطيك شتيمة تشتمني بيها - فعقلك ينصرف عن إنّك تشتمني بشتيمة تانية

-

يعني لو حدّ سألك عنّي - وحبّيت تشتمني - هتقول عليّا إنّي متكبّر وباعمل بلوكّات ع الفاضي والمليان - لكن عقلك هينصرف عن إنّك تقول عليّا جاهل أو غير متخصّص

-

بالعكس - معظم تعليقات الناس عليّا في النقطة دي بتكون أساسا شهادة بالعلم - إنّهم دايما بيقولوا ( يغور العلم اللي ييجي من حدّ متكبّر ) - أو يقولوا ( الأدب فضّلوه على العلم )

فهمّا كده بيشهدولي بالعلم وهمّا حاسّين إنّهم بيشتموني !!

-

ما يعرفوش إنّهم أساسا مدفوعين ( بالعلم ده ) إنّهم يقولوا كده بالظبط - شغل عصابات - ههههه

-

حاجة كده زيّ ما يكون كلب بيجري وراك - فمنصوح جدّا إنّك تقلع الجاكت وتهوّشه بيه - عشان يعضّ الجاكت - بدل ما يعضّك من حتّة تانية

-

نرجع لنقطة تعالى نروح القسم

وهنا بيكون الفيصل الأهمّ هو - الرجوع للنقطة الأولى !!

-

لاحظ النقطة الأولى ظهرت معانا في كام نقطة تانية أصلا !!

-

يعني إيه ؟

يعني النقطة الأولى كانت بتقول إيه ؟!

كانت بتقول لك اعمل عقد مكتوب

-

أهو العقد المكتوب ده لازم يكون مكتوب فيه وقت ما نختلف هيحصل إيه

-

وطبعا من أبرز شروط النقطة دي هو ( الشرط الجزائيّ )

فضروريّ جدّا توضّح نقطة الشرط الجزائيّ في أيّ عقد - أو بمعنى أشمل من كلمة الشرط الجزائيّ - توضّح نقطة لو اختلفنا هنعمل إيه

-

والنكتة في مجتمعاتنا إنّ الناس بتتعامل مع الشرط الجزائيّ معاملة إنّنا بنكتبه أيوه -وبنمضي عليه فعلا - لكن وقت التنفيذ بيعتبر عيب وحرام !!

ليه ؟! ما تعرفش

-

يعني لو طرف كاتب عقد وفيه شرط جزائيّ - وقت ما ييجي يتراجع عن العقد - يبصّ لك باستنكار شديد ويقول لك إيه ده - إنتا عاوز تاخد منّي فلوس

لا يا فندم - أنا عاوز آخد منّك حقّي - فقط - مش أكتر -اللي انتا ماضي عليه - وباصم عليه

أمّال احنا كنّا بنكتبه ليه ؟! على سبيل الدعابة مثلا ؟!

-

ومهمّ بردو في الموضوع ده إنّك تكون شغّال بدفعات - بحيث يكون طول الوقت إنتا واخد فلوس تناظر الشغل اللي انتا عملته

وتكون آخر دفعة جزء من صافي ربحك - بحيث وقت ما تحبّوا تتوقّفوا - يكون كلّ طرف قريب جدّا للحسبة العادلة

-

ما ينفعش البائع ياخد جزء كبير من تكلفة المنتج أو الخدمة - وبعدين نيجي نقف في أوّل المشروع - فالمشتري يطالب بردّ جزء كبير من التكلفة - فيبقى صعب على البائع ردّه - أو يخسره المشتري

-

كذلك - ما ينفعش البائع يأجّل تحصيل الدفعات - ويصرف من جيبه - ونيجي وقت ما نختلف - يبقى البائع اتظلم في مصاريف صرفها ومش عارف يحصّلها من المشتري