[#التعامل\_مع\_العميل\_المتعدي](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%B9%D8%AF%D9%8A?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R)

.

بالنسبة لمسألة الخلاف الدائم بتاع ( هل يا ترى العميل على حق ولا لأ )

.

واللي دايما بتوصل بينا لطريق مسدود بتاع ( ونعمل إيه في العميل قليل الأدب اللي عاوز يشترينا بفلوسه وداخل يشتم الموظفين )

.

الكلام بيكون حلو لحد ما نوصل للنقطة دي . وبعدين تلاقي الطرف الداعم لنظرية العميل على حق بيلف ويدور وما يجاوبش

.

فخلينا نحاول نجاوب على هذا السؤال الصعب

.

لكن

خلينا نمهد للموضوع ده بنقطتين

أولا / ليه بنقول العميل على حق

ثانيا / إمتى العميل ما يكونش على حق

.

وبعدين نشوف

ثالثا / كيف نتعامل مع العميل المتعدي

.

[#أولا](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A3%D9%88%D9%84%D8%A7?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R)

.

[#ليه\_بنقول\_العميل\_على\_حق](https://www.facebook.com/hashtag/%D9%84%D9%8A%D9%87_%D8%A8%D9%86%D9%82%D9%88%D9%84_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%8A%D9%84_%D8%B9%D9%84%D9%89_%D8%AD%D9%82?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R)

.

بنقول العميل على حق لسببين

.

أولا

إن دي مصلحتك كبائع

.

حضرتك لما هتعتمد مبدأ العميل على حق . هتكسب أكتر

إحنا مش بنقول العميل على حق عشان بنحبه . إحنا بنكلمك انتا . ولاءنا ليك انتا

.

ليه ؟!

لإنك انتا عميلنا

.

إنتا كصاحب شركة. عميلنا احنا كاستشاريين

فاحنا واقفين في صفك مقابل المشتري . اللي هوا عميلك

.

وعشان احنا كاستشاريين عاوزينك انتا كصاحب شركة تكسب من المشتري النهائي . بنقول لك اعتمد مبدأ العميل على حق . عشان تكسب منه . مش عشان احنا واقفين في صفه ضدك

.

إنتا بس تفهم إن مبدأ ( العميل على حق ) ده في مصلحتك . وانتا هتلاقي نفسك بتعتمده لوحدك من غير ما توجع قلبنا معاك

.

الغلطة اللي بتحصل إن الاستشاري بيحاول يقنعك بمبدأ العميل على حق من منظور المشتري . اللي هوة عميلك . مش من منظورك انتا

.

مع إن أول قواعد البيع هيا إنك تقف في صف عميلك

.

فأنا كاستشاري . عشان اقنعك بمبدأ العميل على حق . باقف في صفك انتا ( كبائع ) . وبقول لك ( هتبيع أكتر ) لو اعتمدت المبدأ ده

.

هتكسب أكتر

.

لو خسرت وانتا بتطبق مبدأ العميل على حق . فده من مصاريف تسويقك

.

هل لما بتعمل إعلان وبتصرف عليه بتقول إنك ( خسرت ) تمن الاعلان ؟!

لأ طبعا

.

فلما تخسر وانتا بتطبق مبدأ العميل على حق . تبقى ما خسرتش

بالعكس . دي مصاريف بتصرف فيها جنيه تكسب ١٠ جنيه

.

[#ثانيا](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%AB%D8%A7%D9%86%D9%8A%D8%A7?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R)

في سؤال . ليه بنقول العميل على حق

.

عشان تخرج من منطقة الراحة

.

لو حضرتك بتقدم المنتج بشكل معين . وجه العميل عاوز يغير حاجة . بنقول لك . العميل على حق

.

لو اعتمدت المبدأ ده . مهارتك هتزيد

.

بخلاف واحد قال . أنا ما باعملش غير كده . فيفضل واقف في مكانه . ويقدم نفس المنتج بنفس المواصفة لفترة طويلة . لحد ما الزمن يتجاوز المنتج بالمواصفة دي . فالبائع يبور

.

ففكرة استسلامك لرغبات العميل . هي في الحقيقة بتطور مهاراتك انتا

.

طبعا الكلام ده له حدود . وهي إنك تكون نضجت وبقيت بتقدم منتج متكامل . والعميل جاي طالب حاجة بدعة يعني . فوقتها يكون عندك القوة إنك توضح للعميل إن مواصفتك هيا الأفضل ليه هوا . مش ليك انتا

.

قلت لك القاعدة الأولى في البيع هيا إنك تقف في صف عميلك

.

فاستسلامك لرغبات العميل ما هو إلا ( تمرين ) ليك . بيدربك على القدرة على تقديم منتجك أو خدمتك بكل الأشكال والتوصيفات المختلفة

.

تبقى عندك تباديل وتوافيق كتير . لحد ما توصل لمرحلة إنك أي عميل يدخل عندك يلاقي طلبه أو حاجة قريبة جدا من طلبه

.

فاكر في النقطة الأولى لما قلت لك العميل على حق دي من مصلحتك

أهي النقطة التانية تعتبر داعمة للنقطة الأولى . إن ده في مصلحتك . ده هيقويك ويخليك مع الوقت عندك قوة كبيرة جدا في تلبية طلبات العملاء المستقبليين

.

طبعا الحكيم مش محتاج نقول له إن ده ما يتعداش لدرجة إنك تكون عاوز تقدم كل حاجة . وتبيع لكل الناس

ما فيش كده

.

أنا عاوزك تقدم كل الحاجات ( اللي في تخصصك )

وتبيع لكل الناس ( اللي في شريحتك )

.

وما بين واحد بيقدم شكل واحد فقط

وواحد عاوز يقدم كل الأشكال

فيه واحد حكيم عارف المفروض يعلى عن مستوى إيه . وما يتخطاش مستوى إيه

.

لا تفريط . ولا إفراط

.

نيجي للسؤال التاني

.

[#ثانيا](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%AB%D8%A7%D9%86%D9%8A%D8%A7?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R)

.

[#إمتى\_العميل\_يكون\_مش\_على\_حق](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A5%D9%85%D8%AA%D9%89_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%8A%D9%84_%D9%8A%D9%83%D9%88%D9%86_%D9%85%D8%B4_%D8%B9%D9%84%D9%89_%D8%AD%D9%82?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R)

.

خليني اسألك

هل يجوز تناول الطعام في نهار رمضان ؟

.

الإجابة . قولا واحدا . لأ

.

طاب ما فيه المريض والمسافر

حلو

هل ده يخلينا نقول إنه يجوز الأكل في نهار رمضان

لأ طبعا

.

القاعدة إنه لا يجوز الأكل في نهار رمضان

الاستثناء معروف وحاطينه على جنب لوقت ما نحتاجه

لكن الاستثناء لا يصرح بيه كقاعدة

.

هل يجوز ضرب الزوجة ؟

قولا واحدا . لأ

كل المسلم على المسلم حرام

.

طاب ما فيه إجازة لضرب الزوجة التي نخاف أن تنشز

حلو

ده الاستثناء . فلا يصرح بيه كقاعدة

.

القاعدة إنه لا يجوز ضرب أي حد . لا زوجة ولا غير زوجة . كل المسلم على المسلم حرام

.

طيب

هل العميل مخطأ

قولا واحدا . لأ . العميل على حق

.

طاب ما فيه استثناءات

حلو

الاستثناءات لا تعامل كقواعد

القاعدة هي ( العميل على حق )

.

وإن كنت أنا شخصيا بحب اقولها . العميل ( ليه ) حق

.

جملة ( العميل ليه حق ) أقوى بكتير من جملة ( العميل على حق )

.

العميل على حق دي يعني بيني وبينك احنا عارفين انه مش على حق ولا حاجة بس بنمشي حالنا

لكن . العميل ( ليه ) حق مش كده

.

انتا هنا بتنتقل لمنطقة ( الحقوق )

بينما العميل على حق هي في منطقة ( الصوابية )

.

العميل على حق بتناقش هل هو صح ولا غلط

.

لكن !

العميل ليه حق بتناقش هل هوا ليه حق ولا لأ

.

والعميل ليه حق طبعا طالما دفع فلوس . يبقى ليه حق مقابل الفلوس دي

لا يحل مال امرء مسلم بغير رضا نفس منه

.

لاحظ كلمة ( رضا نفس )

فلازم العميل يوصل لمرحلة إنه راضي عن الفلوس اللي دفعها وحاسس إنه خد مقابلها قيمة عادلة سواءا منتج أو خدمة

.

يا خلبوص . هههههههه

انتا بتدحلبنا لحتة إنه العميل اللي لسه ما دفعش فلوس دا تضربه بالجزمة عادي

هههههههه

.

لا طبعا

اللي ما دفعش فلوس ده عميل محتمل . وهوا عميل نص ونص يعني . ما تقدرش تقول عليه مش عميل . ولا تقدر تقول عليه عميل بردو . وهنيجي دلوقتي للنقاش عن التعامل مع العميل ده اللي لسه ما دفعش فلوس

.

لكن

نرجع لسؤال الفقرة دي

استثناءات قاعدة العميل على حق

.

وهي

.

[#أولا](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A3%D9%88%D9%84%D8%A7?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R)

.

إن العميل يرتكب جريمة

.

زي إن عميل يسبك أو يقذفك في المحل مثلا

دا هات له الشرطة عادي واعمل له قضية سب وقذف

.

لكن عميل بيزعق في المحل . هل فيه قانون بيجرم الزعيق !!

.

هوا ما عملش جيريمة

.

[#ثانيا](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%AB%D8%A7%D9%86%D9%8A%D8%A7?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R)

.

العميل اللي عاوزك تعمل جريمة

.

عميل عاوزك مثلا تضرب له فاتورة بسعر غالي عشان يوردها لشركته وياخد سعر أغلى من سعر البضاعة يضربه في جيبه . وممكن يعطيك منه حسنتك

قال ( حسنة ) قال . أعوذ بالله من تسمياتكم

.

[#ثالثا](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%AB%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R)

.

العميل اللي عاوز يخالف القواعد العلمية والتخصصية

.

عميل الاستشاري يعني . لكن أنا مش عاوز احصرها في عميل الاستشاري

.

عميل الدكتور . المريض يعني . دي مسألة استشارية . فالعميل ( المريض ) ما يبقاش على حق لو وجه الدكتور يوصف له إيه

.

عميل المهندس . صاحب فيلا مثلا . وعاوز يعمل بلكونة بطلول ٥ متر . ما ينفعش يا فندم . لكن انا عاوزها كده . ومن غير عمدان . يا اسطى ما ينفعش

.

فاكر لما قلت لك إن العميل على حق هتطلعك من منطقة الراحة

دي حالة ممكن انتا فيها كمهندس تقبل التحدي وتشوف هتنفذ البلكونة دي ازاي

.

عميل استشاري البيع أو التسويق . ما ينفعش هوا يقول لك انتا محتاج تعمل كذا . فتقول له بس كده هنصرف . ما تصرف . ما انتا كانز . ما تصرف

.

وأنا ما كنتش عاوز احصرها في عميل الاستشاري

.

لإن ممكن يكون عندك مطعم مثلا

وعميل عاوزك تحط له حاجة معينة على حاجة معينة . الحاجتين دول مع بعض مؤذيين . بيعملوا ارتفاع درجة حرارة أو مغص مثلا . فهنا من حقك تمتنع

.

[#رابعا](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%B1%D8%A7%D8%A8%D8%B9%D8%A7?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R)

.

تدخل العميل في نظام الشركة

.

إحنا مطعم بنفتح من ١٠ صباحا ل ١٠ مساءا مثلا

فما ينفعش عميل يقول إنة عاوز ييجي الساعة ١١ بالليل

لا للأسف نظامنا مش كده

فيقفش معاك . ده ما تتجاوبش معاه

.

عميل عاوز يغير سعر المنتج مثلا

.

عاوز الدفعة المبدئية تبقى أقل

.

عاوز وقت التنفيذ يكون أقل

.

كل ده من نظام الشركة

love it or leave it

.

طبعا لو انتا حابب تعمل مرونة في التعامل . براحتك

لكن احنا نقصد نقول إنك لو هتعمل ده فده من باب مرونتك انتا . مش من باب ( حق العميل )

.

العميل اللي كان عاوز ييجي المطعم الساعة ١١ ده . ما ممكن يكون جايب عزومة كبيرة . نفتح له مخصوص عادي

.

والاستثناءات تثبت القاعدة . مش تدحضها

.

لما اقول لك مثلا . كل القضاة في مصر رجال

فتقول لي . ما فيه تهاني الجبالي

.

أهو ده دليل إن كل القضاة رجالة

بدليل . إنه لما كان فيه قاضية ست . بقت معروفة بالإسم

.

يبقى الاستثناء يثبت القاعدة ولا لأ ؟!

.

نيجي بقى للنقطة التالتة

وهي الموضوع أصلا

وهي

.

[#ثالثا](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%AB%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R)

.

[#كيف\_نتعامل\_مع\_العميل\_المتعدي](https://www.facebook.com/hashtag/%D9%83%D9%8A%D9%81_%D9%86%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%B9%D8%AF%D9%8A?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R)

.

قبل ما نشوف كيف نتعامل مع العميل المتعدي

ما تيجي نخلي المشكلة ما تحصلش أصلا !!

.

الوقاية خير من العلاج

.

وسبل الوقاية من الوصول لمرحلة الخناق مع العميل المتعدي . هما حاجتين

.

[#أولا](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A3%D9%88%D9%84%D8%A7?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R)

.

[#التبيين](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%A8%D9%8A%D9%8A%D9%86?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R)

.

الخناقة مع العميل هتحصل بسبب إن العميل كان جاي متصور حاجة . ولقى حاجة تانية . ومن هنا حصل الخلاف

.

فلو حضرتك من الأول صادق في وصف منتجك أو خدمتك في إعلانك . ما كانتش حصلت المشكلة

.

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم ( فإن صدقا وبينا بورك لهما )

.

ما ينفعش أبدا تتجاوز معلومة إن الرسول صلى الله عليه وسلم قبل ما يكون رسول . كان ( تاجر )

.

مر الرسول صلى الله عليه وسلم على بائع يخفي الطعام الفاسد تحت الطعام الجيد . وطبعا وقت البيع هيبيع فاسد على جيد شروة واحدة . فقال له رسول الله صلى الله عليه وسلم ( هلا جعلته أعلى الطعام ليراه الناس )

.

ده معنى [#التبيين](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%A8%D9%8A%D9%8A%D9%86?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R)

.

تلاقي مطعم عامل إعلان لشاشتاوتش بورجر . عامل زي الفيلا الستاند الون

تروح تاكل . تلاقي السندوتش متاكل قبل كده

.

فهنا الخناقة هتحصل في المطعم بسبب عدم التبيين

.

تتفق مع شركة خدمات . تصميم مواقع مثلا . أو تسويق إليكتروني . يقول لك هنجيب لك لبن العصفور . ويعمل لك البحر طحينة

.

وساعة الاستلام ما تلاقيش كده . يقول لك خد العصفور اهو . إحلبه انتا بمعرفتك

.

يبقى كان من الأول يقول احنا بنعمل كذا . وما بنعملش كذا . وانتا تبقى عارف هتاخد إيه بالظبط

.

وده مهم في الخدمات أكتر من المنتجات

لإن الخدمات صعب تقييمها . مش هنوزنها على ميزان

.

فلازم توري العميل نموذج لخدمة سابقة . بحيث تحول الخدمة غير الملموسة . لنموذج ملموس يقدر يقيم على أساسه . ويقدر يحاسبك عليه . وتقدر انتا كمان تحاسبه عليه

.

لكن في المنتجات . هتوري العميل المنتج نفسه . وياخد عينة . بحيث يقدر يقارن عليها وقت الاستلام

.

أو هيشتري المنتج من الرف . فهوا مش محتاج يتخدع . أنا ما وعدتوش بحاجة . المنتج في إيده اهو

.

[#ثانيا](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%AB%D8%A7%D9%86%D9%8A%D8%A7?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R)

في طرق تجنب حدوث المشاكل

.

[#النظام](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%B8%D8%A7%D9%85?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R)

.

قمع البيع

.

حضرتك عاوز ١٠ عملاء في الشهر

.

دول هييجوا من ١٠٠٠ عميل مستهدف . هتوصل لهم بإعلان . بيبقى اسمهم leads

.

الألف ليد منهم ١٠٠ فقط محتملين . يعني مناسبين ليك بشكل مبدئي . دول اسمهم . prospects

.

ال ١٠٠ دول هيطلع منهم ١٠ عملاء حقيقيين . هينفذوا معاك

.

ال ١٠٠٠ lead

عشان يبقوا ١٠٠ prospect

عشان يبقوا ١٠ clients

دي كده اسمها [#قمع\_البيع](https://www.facebook.com/hashtag/%D9%82%D9%85%D8%B9_%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%8A%D8%B9?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R)

.

لو ما عملتش النظام اللي [#يغربل](https://www.facebook.com/hashtag/%D9%8A%D8%BA%D8%B1%D8%A8%D9%84?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R) و [#يفلتر](https://www.facebook.com/hashtag/%D9%8A%D9%81%D9%84%D8%AA%D8%B1?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R) . الألف عميل دول

هتلبس في ٩٩٠ عميل مش هيشتروا

.

منهم ٩٠٠ أصلا مش عاوزين يشتروا . بس جم كده يتسلوا . لقوا لمة ف الشارع راحوا يشوفوا فيه إيه . ممكن يكونوا بيوزعوا حاجة . الجيش قال لك لو لقيت طابور بيوزع بتاع . أقف فيه

.

ومنهم ٩٠ عميل عاوزين يشتروا . لكن سعرك غالي عليهم . أو طلباتهم مش عندك

فمعادلة الجودة والسعر مش ظابطة معاهم

.

فمعاك ٩٠٠ واحد [#فاضيين](https://www.facebook.com/hashtag/%D9%81%D8%A7%D8%B6%D9%8A%D9%8A%D9%86?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R) جايين يتسلوا . وما فيش أسوء من الفاضي بصراحة . هيغلبك لو انتا مين

.

ومعاك ٩٠ واحد [#غاضبين](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%BA%D8%A7%D8%B6%D8%A8%D9%8A%D9%86?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R) عاوزين يشتروا . بس مش هينفع . لا انتا هتبيع ارخص . ولا هما هيرضوا بمواصفاتك

.

دا دول ألعن من ال ٩٠٠ أصلا . هيكونوا أشرس منهم . لإنهم محتاجين المنتج فعلا

.

أما اللي جايين يتسلوا دول بقى يا حلاوتهم . هما مش فارق معاهم يشتموك أصلا . ولا إنهم يخسروك . ما يخسروك . هما أساسا مش عاوزين منك حاجة . بس انتا جيت على سكتي بقى . وانا سكتي ما فيهاش كورنيش . بقى انتا بتبيع بورجر ستاند الون . طاب امك رقاصة . ليه يا ابني !! أهو كده . مازاجي كده

.

اللي فات ده هوا نصف رحلة البيع

.

النصف الأول . اللي هوا ( قمع البيع )

ألف عميل مستهدف عملت لهم مرحلة غربلة رفضت ال ٩٠٠ قبل ما يوصلوا لي

.

و ١٠٠ عميل محتمل عملت لهم مرحلة فلترة رفضت منهم ٩٠ قبل ما يوصلوا لي

.

ففيه ١٠ أنا مناسب ليهم وهما مناسبين ليا

ده نص المشوار

.

النص التاني هوا إن ال ١٠ دول ياخدوا حقهم بقى ويدفعوا الفلوس ونسلم على بعض ونحب بعض . وده بردو لازم تعمل له نظام واضح

.

فيه نص تالت . على رأي محمد نجم الله يرحمه . إزاي تقسم برتقانة على ٣ بحيث كل واحد ياخد نص برتقانة

.

تقول لها انتي برتقانة انتي ؟!

تقول لك دانا برتقانة ونص

.

النص التالت هو خدمة ما بعد البيع

.

فحضرتك صدقتي معظم مشاكلك انتا ليك سبب فيها

سبب بيبدأ من [#عدم\_التبيين](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%B9%D8%AF%D9%85_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%A8%D9%8A%D9%8A%D9%86?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R) . وبيكمل ب [#عدم\_النظام](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%B9%D8%AF%D9%85_%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%B8%D8%A7%D9%85?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R)

.

أنا مثلا باعمل إعلان كل شهر

بيجي لي ١٠٠٠ رسالة على الواتس

.

٩٠٠ منهم بيقولوا ( صبح ) . ما بردش عليهم أصلا

.

زمان كنت بقول لهم أهلا وسهلا . خير . اتفضل يا فندم . أؤمر . إحنا خدامين الجزم . فكانوا يحرقوا دمي وخلاص !!

.

دلوقتي بقيت عارف إن اللي بيقول ( طابخين إيه النهارده ) ده . هو عميل محتمل . لكن ( غير مستهدف ) . إنتا ليد يالا

.

ف بسيبني منه . وهوا بيمشي عادي . وكإنه ما عداش ع الإعلان أصلا

.

فيه ناس بتقول السلام عليكم

أقول لهم وعليكم السلام ورحمة الله وبركاته

.

وبعدين ؟!

ولا حاجة . هوا السلام عليكم كده وخلاص

دا واحد مسالم . بوسه وحطه جنب الحيط

.

دا لو ما أذيتهوش مش بيأذيك

.

ال ١٠٠ الباقيين . بيبدؤوا الكلام بإن انا عاوز اعمل مشروع كذا

فبقول لهم . ما هو راس المال المتوفر للمشروع

.

منهم ٥٠ ما بيردوش

حلو جدا

هما كده بيريحوك . انتا متضايق ليه . دا انتا المفروض تشكرهم

.

ومنهم ١٠ بيشتموا . الله يسامحهم . كفاية عليهم إنهم مفلسين . هننكد عليهم كمان ؟!

.

ومنهم ناس بترد

فبابعت لهم فيديو طويل ممل يشوفوه

اللي يشوفه يبقى مهتم . أنا قاصد اعمله ممل كده على سبيل الفلترة

.

وبابعت لهم نموذج ٤٠٠ صفحة يقرؤوه

اللي يقرؤه . يبقى مهتم

.

اللي بيعدى من الفلترة دي ويقول لي تمام . أنا عاوز اكمل . بقول له فيه جلسة تعارف مدفوعة

.

نصهم بيقف هنا . عند كلمة مدفوعة دي . حلو جدا . أنا قاصد افلتر اللي مش هيدفع فلوس أصلا

.

ففي الآخر تلاقي الألف واحد . رسيوا على ١٠

أو أقل . أنا قاصد ده

مش بالعدد يا صاحبي

.

قمع البيع ده مش بدعة ولا اختراع انا اخترعته عشان انا شاطر يعني

دا مفهوم من أساسيات البيع

قلت لك . انتا محتاج فقط تبقى عادي

.

فاكر التبيين

طاب فاكر الفيديو الممل

.

أهو الفيديو الممل ده هوة التبيين بتاعي

بوضح للعميل فيه كل اللي ( مش هاعملهوله ) . قبل اللى هاعملهوله

.

طاب فاكر النموذج . تحويل الخدمة غير الملموسة لمنتج ملموس

أهو ده الملف ال ٤٠٠ صفحة

.

الكلام اللي بقوله ده . [#التبيين](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%A8%D9%8A%D9%8A%D9%86?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R) . و [#النظام](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%B8%D8%A7%D9%85?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R) . هي أدوات فاعلة جدا في عدم الوصول للعميل المتعدي أصلا . قبل ما نوصل لمرحلة التعامل معاه . ونشوف هنتخانق ازاي

.

طاب فاكر العميل اللي ما دفعش فلوس

وانتا كنت عاوز تضربه بالجزمة بحجة إنه لسه ما دفعش فلوس

.

مش عارف إيه حكاية الجزمة ف مصر

.

العميل اللي ما دفعش فلوس ده . هيقع منك خلال مرحلة قمع البيع . لو كنت مصممه صح

.

ما هو قمع البيع ده لازم يتصمم فيه مخارج بترمي على بره

.

يعني اللي مش معاه فلوس ده . ممكن ترشح له حد تاني يروح يناهد في أمه ويرحمك انتا . وتبقى ليك بجميلة عند اللي بترشحه للناس ده

.

ممكن تقول له خد الخدمة المجانية دي عضعض فيها

.

لازم تصمم في القمع بتاعك مسارات بترمي ف الهوا

.

التزم ب التبيين

و النظام

وادعي لي

.

ده كلام أنا مجربه بنفسي . ومنفذه فعلا في شغلي . وفعال جدا . مش خيال يعني

.

وقبل ما أنفذه استويت على الجنبين من عملاء قللاة الأدب بعدد شعر راسي

.

لكن أعترف إن الخطأ كان من عندي بعدم الالتزام بقمع البيع

.

نيجي بقى للنقطة الأخيرة

.

وهي التعامل فعلا مع العميل المتعدي

اللي بيزعق

بيشتم

بيهدد

إلخ

.

فيه حاجات لازم تاخدها في اعتبارك قبل ما ترد على العميل ده

وهي

.

[#أولا](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A3%D9%88%D9%84%D8%A7?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R)

.

العميل ده متضرر فعلا . ما فيش حد بيزعق من نفسه كده . الزعيق مش هواية عند حد

.

فبدل ما تركز في الرد على الزعيق . إسأله . وقول له . أنا مقدر غضب حضرتك . لكن محتاج افهم سببه عشان اقدر اساعدك

.

هتقول لي . بس انا عصبي

.

عصبي دا في بيتكم حضرتك . انتا هنا في الشغل . لو هتكمل عصبي خليك في بيتكم

.

هوا انتا لما بتقعد تتكلم مع اصحابك بتاخد فلوس

لأ طبعا

.

طاب ليه بتاخد فلوس على كلامك مع العميل !!

إيه ؟!

.

يبقى كلامك مع العميل ده هوا شغل يا فندم . مش مجرد كلام

فلازم يكون منضبط

.

ولازم تتعلمه

.

الكلام مع العميل محتاج تتعلمه

.

زي الكلام في جهاز اللاسلكي كده . محتاج تتعلمه

.

الله يمسيه بالخير واحد زميلي في الجيش كان أول مرة يطلع مأمورية فيها جهاز لاسلكي . قام فاتح الجهاز وقايل ( أنا الظابط احمد اللي ع البوابة ) . أجهزة الوحدة كلها بقت بتطقش ف بعضها . هههههههه

.

المفروض يقول من ٥ ل ٢ . مطلوب كذا

يتقال له من ٢ ل ٥ تمام نفذ

فيقول له . أوامر يا فندم

.

بس المشكلة فين ؟!

إن ما حدش علم الظابط احمد إن الجهاز ده الكلام فيه مش زي الكلام العادي

.

فحضرتك كبائع . لازم تفهم إن كلامك وانتا ورا كاونتر المحل . مش زي كلامك مع اصحابك

.

[#ثانيا](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%AB%D8%A7%D9%86%D9%8A%D8%A7?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R)

.

ما تعليش على العميل

.

البشر ردود فعلهم تزايدية

إنتا بتبقى فاكرها تعاكسية

.

يعني إيه الكلام دا يا حاج . هيا ناقصة شعوذة

.

لو اللي قدامك بيزعق . وانتا قلت له ما تزعقش . هيزعق . تزايدية

.

إنتا فاكر إنك لما تتعصب عليه . هيهدى . تعاكسية يعني . هأو

.

طاب عاوزه يهدى . زود معاه في الهدوء . هيهدى

.

هوا الحقيقة مش هيهدى . هوا هيزود عليك في الهدوء . تزايدية

.

فانتا هتقول له

معاك حق طبعا يا فندم . أنا لو مكانك كنت هاتعصب . أنا بس عاوز افهم الموضوع عشان اقدر اساعدك بأفضل طريقة

.

خليك في صف عميلك

.

هنا هتلاقيه هوا هيهدى . مش عشان هوا مؤدب . ولكن . عشان يعلي عليك في الأدب

.

إحنا البشر كده . ما نحبش نخسر

لا اخسر قدامك في الزعيق

ولا اخسر قدامك في الأدب

.

إنتا مؤدب . طاب انا مؤدب أكتر منك ومن اللي خلفوك

.

إنتا ممكن تقول لحد ( ما تزعقش )

وممكن تقول له ( أنا محتاج افهم الموضوع عشان اقدر اساعدك )

.

جرب الاتنين . وشوف مين فيهم اللي يخليه فعلا ما يزعقش

.

ممكن تقول لواحد ( أهلك كلهم هيموتوا قبلك )

وممكن تقول له ( إنتا أكتر واحد هيعيش في عيلتكم )

.

الكلام ده مش هتعرفه لوحدك

زي ما الظابط احمد ما عرفش يتكلم ف اللاسلكي لوحده

.

[#ثالثا](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%AB%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R)

.

ما تاخدش الموضوع بشكل شخصي

.

العميل لو خد منتج وما عجبوش . وجاي يرجعه . وقال لك . دا منتج زبالة . هوا هنا ما شتمكش انتا . هوا شتم المنتج

.

ولو قال . دي شركة نصابة . هوا ما شتمكش انتا . دا شتم الشركة

.

فانتا كموظف في الشركة . ما تقوللوش ( اتكلم باحترام )

.

ولكن قوة له . لو المنتج مش مناسب لحضرتك ممكن ترجعه بدون التزام عليك . وشوف انتا يرضيك إيه . سواءا تسترجع الفلوس . أو تستبدل المنتج

.

زوجتي بتستغرب مني لما تحصل مشكلة بين طرفين في العيلة . واروح اصالحهم على بعض . تلاقيني داخل ازعق للي غلطان واقول للي له الحق انتا ساكت ليه . دانتا المفروض تكسر الدنيا . إزاي فلان قال لك كذا

.

وآخر الموضوع تلاقيهم اتصالحوا !!

بتبقى هتتجنن هما اتصالحوا ازاي

هههههههه

.

كل ما في الموضوع . إنك لما تروح للمظلوم وتقول له انتا مظلوم . هوا بيهدى غصب عنه

.

هوا كل سبب غضبه إنه عاوز يوضح إنه مظلوم

ولإنه مش بليغ . فمش عارف يعبر عن مشكلته

.

مش كل الناس شعراء ويقدروا يوصفوا سبب غضبهم

.

فخنقة الشرح جواه دي هيا اللي بتخليه يزعق . لعل زعيقه يعبر عن مظلمته

.

طاب لو لقى حد وصلت له الفكرة خلاص إنه مظلوم . هيكمل زعيق ليه ؟! ما الرسالة من الزعيق وصلت خلاص . واللي قدامي عرف إني مظلوم

.

هوا ما فهمش ولا حاجة . هوا فقط ب ( يبيع )

.

فالتفهم ده . أو على الأقل ( إدعاء التفهم ) . و ( إظهار ) التعاطف ده . عظيم . بيهدي الطرف الغاضب أحسن من أي علاج

.

ولما بيلاقيني بقول له . دانا هجيب لك أكتر من حقك

هوا هيعلي عليا ويقول لي . لا يا عم . وحقي أنا مسامح فيه

.

طاب خلاص . روحوا ناموا بقى

.

فانتا لو عملت اللعبة دي مع العميل . صدقني هييجي ع الفاضي

.

قال تعالى

ادفع بالتي هي أحسن فإذا الذي بينك وبينه عداوة كأنه ولي حميم

.

إدفع مش يعني إدفع فلوس . إدفع يعني إدفع الشر

.

دي طبيعة البشر

ألا يعلم من خلق

.

أخيرا

لو العميل تمادي في التعدي لحد ما وصل لمرحلة الجريمة . إنه يسب ويقذف موظف مثلا

.

أو يعمل جريمة في حق الشركة . زي التشهير مثلا

.

فهنا إرجع لاستثناءات قاعدة العميل على حق . كده بقى عميل مجرم . فيخرج من القاعدة للاستثناء

.

ووقتها اتعامل معاه بشكل قانوني . وبهدوء بردو

.

[#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=AZVu54KJ75x6mA7Ekv8ZDYtHE56IKk2bR-r_gVkheR1gCEjaN2dar4ocdcOplGyC3-mBCTQuk5ldp0QrZjCgO83gzZqp03r2LybsuPhDDqlvxgFXXgwm0rKBBJsCPeqoqivgSUJDm1dP9WE4WusMRzhtT-P7sXWpUWOr9VnInsKzWFn0M7dUlCJQH_tXOYpvtF8&__tn__=*NK-R)