

نظام الولاء والمحافظة المالية في المنصة

1. نظام الولاء للمشتري (Customer Loyalty Program)

1.1 مقدمة

نظام الولاء للمشتري هو آلية تمنح العميل نقاطاً مقابل عمليات الشراء والتفاعل داخل المنصة. يساعد النظام في زيادة معدل الشراء، وتحسين ولاء العملاء، وتحفيزهم على العودة للشراء مرة أخرى.

هذا النظام مماثل لما تستخدمه:

- Noon Rewards 
- Carrefour MyCLUB 
- Shein Points 
- Talabat Rewards 

1.2 أهداف النظام

- زيادة معدل الشراء المتكرر (Repeat Purchases) 
- رفع متوسط قيمة الطلب (AOV) 
- زيادة ولاء العملاء وتقليل churn 
- تحفيز العملاء على التفاعل (Reviews – Shares – Referrals) 

(Point Earning Events) 1.3 مصادر النقاط

الحدث	عدد النقاط	ملاحظات
شراء منتج	5% – 1%	الأكثر استخداماً
تقييم منتج	20 – 5 نقطة	بعد المراجعة
إحالة صديق	50 – 30 نقطة	بعد أول عملية شراء
إكمال البروفايل	10 نقاط	مرة واحدة
حملات خاصة	مضاعفة النقاط	Double Points

1.4 استخدام النقاط

يمكن استبدال النقاط بـ:

خصم نقدي مباشر

شحن مجاني

قسم شراء

استخدام في Flash Sales

الدخول في السحوبات

"Rewards Store" عبر استبدالها بمنتجات

1.5 مستويات الولاء (Customer Tiers)

المميزات	المتطلبات	المستوى
نقاط عادية	مستخدم جديد	Bronze
+ 10% نقاط إضافية	6 طلبات سنوياً	Silver
شحن أسرع Points Boost	15 طلباً	Gold
VIP + 2x دعم	30 طلباً	Platinum

1.6 قواعد العمل (Business Rules)

النقطة تضاف بعد توصيل الطلب (Delivered)

عند إرجاع الطلب يتم خصم النقاط تلقائياً

النقطة لها صلاحية (12 شهراً)

لا يمكن دمج النقاط مع بعض أنواع الـ Promo Codes

العميل لا يمكنه تحويل النقاط لعميل آخر

1.7 مثال واقعي

العميل اشتري بـ 1200 جنيه

→ يحصل على 24 نقطة (%)²

كتب Review

→ يحصل على 10 نقاط

الإجمالي = 34 نقطة

يستبدهم بـ 3.4 جنيه خصم نقدي