




# نظام الولاء والمحافظ المالية في المنصة

## 1. نظام الولاء للمشتري (Customer Loyalty Program)





### 1.1 مقدمة

نظام الولاء للمشتري هو آلية تمنح العميل نقاطًا 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) 

1.3 مصادر النقاط (Point Earning Events)

| الحدث           | عدد النقاط            | ملاحظات            |
|-----------------|-----------------------|--------------------|
| شراء منتج       | 1% - 5% من قيمة الطلب | الأكثر استخدامًا   |
| تقييم منتج      | 5 - 20 نقطة           | بعد المراجعة       |
| إحالة صديق      | 30 - 50 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
- ✓ قسائم شراء
- ✓ استخدام في Flash Sales
- ✓ الدخول في السحوبات
- ✓ استبدالها بمنتجات عبر "Rewards Store"

1.5 مستويات الولاء (Customer Tiers)

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

1.6 قواعد العمل (Business Rules)

- ✓ النقاط تُضاف بعد توصيل الطلب (Delivered)
- ✓ عند إرجاع الطلب يتم خصم النقاط تلقائياً
- ✓ النقاط 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 اشترى بـ 1200 جنيه

→ يحصل على 24 نقطة (2%)

كتب Review

→ يحصل على 10 نقاط

**الإجمالي = 34 نقطة**

يستبدلهم بـ 3.4 جنيه خصم نقدي