

مراجعة زبائن الشحن
لسنة 2024

شركة الشاهين خدمة العملاء

إعداد: هشام أبو جراد



مقدمة التقرير

تم في الفترة الماضية و على مدارأشهر فرز و تصنيف معظم عملاء الشركة النشطين ،الذين وصل عددهم حتى شهر نوفمبر (2100) عميل في الشحن الجوي و 1575 عميل في الشحن البحري)، كما تم متابعة العملاء المتوقفين عن الشحن و التواصل معهم في سبيل وضع يدنا على اسباب التوقف ، يمكننا تلخيص النقاط التي سيتضمنها التقرير في التالي:

- استعراض عدد العملاء الذي تم فرزهم حتى الان.
- شرح تصنيفات العملاء و عدد العملاء في كل تصنيف.
- توضيح عدد العملاء المتوقفين عن الشحن.
- ارافق جدول يوضح تفاصيل التواصل مع الزبائن المتوقفين.
- اهم المشاكل التي تم استنباطها.
- التوصيات.



فرز العملاء

تم استيراد بيانات العملاء الذين شحنوا مع الشركة من قوائم التعبئة سواء للشحنات الجوية او البحرية، تم تسجيل العملاء مع بعض البيانات الرئيسية في جداول منفصلة و ترتيبهم بحسب اجمالي وزن/حجم الشحنات.

لم يتم فرز كل الاكواذ في القوائم نظراً للعدد الكبير من العملاء المسجلين، ولهذا تم اتخاذ قرار بفرز الزبائن الاكثر شحناً من ناحية وزن/حجم الشحنات على الاسس التالية:

ملاحظات

تم فرز معظم العملاء المستهدفين بالإضافة الى بعض الزبائن الاخرين في الشحن الجوي و البحري.

عملاء الشحن البحري

عدد العملاء الذين استفادوا من خدمات الشحن البحري من يناير وحتى نوفمبر 2024 **1575** عميل، تم فرز العملاء الذين شحنوا **5** متر مكعب فما فوق على مدار السنة و عددتهم **481** عميل.

عملاء الشحن الجوي

عدد العملاء الذين استفادوا من خدمات الشحن الجوي من يناير وحتى نوفمبر 2024 **2100** عميل، تم فرز العملاء الذين شحنوا **30** كيلوغرام فما فوق على مدار السنة و عددتهم **688** عميل.

أنواع التصنيفات

مستمر
متقطع
صفقات
مكالمة
مشكلة
شخصية

عدد الزبائن في كل تصنيف جوي ثم بحري

شخصية	مشكلة	مكالمة	صفقات	متقطع	مستمر
297	1	23	179	278	188
0	1	28	52	222	190
493	اجمالي تصنيفات البحري	966	اجمالي تصنيفات الجوي		

شرح التصنيفات

- تصنيف مستمر:**

يصنف الزيون على انه مستمر اذا كان يشحن باستمرار شهرياً او قام بالشحن على مدار اخر ثلاثة اشهر.

- تصنيف متقطع:**

يصنف الزيون على انه متقطع اذا كان لا يشحن شحنات شهرياً .

- تصنيف صفقات:**

يصنف الزيون بهذا التصنيف اذا وجد انه لا يشحن الا مرات محدودة جدا على مدار السنة (غالباً من شحنة الى ثلاث شحنات), و تتصف على قلتها بأنها شحنات كبيرة.

- تصنيف مكالمة:**

يصنف الزيون بهذا التصنيف اذا تم ملاحظة توقف طويل بالمقارنة مع نمط شحن الزيون سابقاً (يتم اعادة مراجعته لاحقاً).

- تصنيف مشكلة:**

يصنف الزيون بهذا التصنيف اذا تأكدت بحدوث مشكلة مع الزيون تمنع عودته سواء مشكلة تسببت بها الشركة او الزيون.

- تصنيف شخصية:**

يصنف الزيون بهذا التصنيف في حال كان لديه شحنات متفرقة صغيرة.

العملاء المتوقفين عن الشحن

تم مراجعة العملاء الذين صنفوا بتصنيف **مكالمة** وهم من لاحظنا تغير في نمط الشحن لديهم على مدار السنة، بعد مراجعة المحادثة مع العملاء اعدنا تصنيف بعضهم الى تصنيفات اخرى بعد ان توصلنا الى فهم اعمق لنمط الشحن الخاص بهم، اما الباقي فقد تم التواصل معهم هاتفياً بمكالمة **اطمئنانية** وسؤالهم عن سبب توقفهم عن الشحن و تم التعامل مع مشاكلهم و تسجيل البيانات في جدول سيتم ارفاقه مع هذا التقرير.



العملاء الذين تم التواصل معهم في الشحن البحري

تم تسجيل 28 عميل للتواصل معهم بسبب توقفهم عن الشحن البحري و تم التواصل معهم و اضافة بياناتهم الى الجدول، إجمالي حجم شحنات المتوقفين في سنة 2024 قبل توقفهم وصل الى 742 متر مكعب تقريباً.

العملاء الذين تم التواصل معهم في الشحن الجوي

تم تسجيل 23 عميل للتواصل معهم بسبب توقفهم عن الشحن الجوي و تم التواصل معهم و اضافة بياناتهم الى الجدول، إجمالي وزن شحنات المتوقفين في سنة 2024 قبل توقفهم وصل الى 4736 كيلوغرام تقريباً.

العملاء الذين تمت مراجعتهم

تم مراجعة ما يقارب 100 عميل في الشحن الجوي و البحري، بعد ذلك تم اعادة تصنيف بعضهم و التواصل مع الباقي.

أبرز المشاكل المتكررة

من بين المشاكل التي واجهها الزبائن المنقطعين هناك بعض المشاكل المتكررة سيتم ذكرها هنا بدون ترتيب :

- اعتراض بخصوص الاسعار سواء في الشحن الجوي او البحري مع بعض الملاحظات بخصوص اسعار الحالات و فرق العملة.
- انزعاج بسبب بعض السياسات المالية للشركة.
- توقف بسبب الاضاءع الاقتصادية و سعر الصرف غير الثابت.
- انزعاج من تأخر تسجيل الشحنات في مخزن الصين.
- انزعاج من تأخير الشحنات.
- مشاكل في استلام الشحنات في ليبيا و الشحن الداخلي.
- اعتراض على سياسات الوزن الحجمي و اقل قيمة شحن.
- يشحن شحنات نعتبرها ممنوعة.
- يبحث عن خدمات اضافية.

ملاحظة:

تفاصيل المشاكل و التواصل مع الزبائن موجودة بالكامل في الملف المرفق مع هذا التقرير

ماذا استفدنا من هذا التقرير

تصنيف الزبائن والتواصل مع المتوقفين عن الشحن تمثل استراتيجية حيوية يمكن أن تسهم في تحقيق فوائد على عدة أصعدة. ومن أهم هذه الفوائد:

- **تحليل الأنماط والسلوكيات:** من خلال تصنیف الزبائن، يمكننا تحديد نوع ونمط شحن الزبائن، مما يساعدنا في التعرف على الزبائن الرئيسيين وتحديد الزبائن المهمين من يمكن أن يكون لهم تأثير كبير في المستقبل.
- **تعزيز الولاء وبناء قاعدة عملاء قوية:** التواصل الفعال مع الزبائن يعزز من ولائهم للشركة، مما يسهم في بناء قاعدة عملاء ثابتة ودائمة.
- **تحديد نقاط الضعف:** من خلال فهم أسباب توقف الزبائن عن الشحن، يمكننا تحديد نقاط الضعف في لدينا و معالجتها بشكل فعال.
- **زيادة المبيعات:** في حال عودة المتوقفين سنزيد من نسبة الشحن.
- **حماية سمعة الشركة:** من خلال احتواء أي مشاعر سلبية لدى الزبائن المتوقفين، يمكننا الحد من الأثر السلبي على الشركة، حتى في حال عدم عودتهم بشكل فوري.

بالتالي، يمثل تصنیف الزبائن والتواصل معهم أداة استراتيجية فعالة لتحسين الأداء العام لشركتنا وتعزيز مكانتنا في السوق.

زيادة الولاء

عندما يشعر الزبيون بأنه مهم ومسموع، فإن ذلك يزيد من احتمال عودته للتعامل معنا مرة أخرى.

تحسين العلاقات مع الزبائن

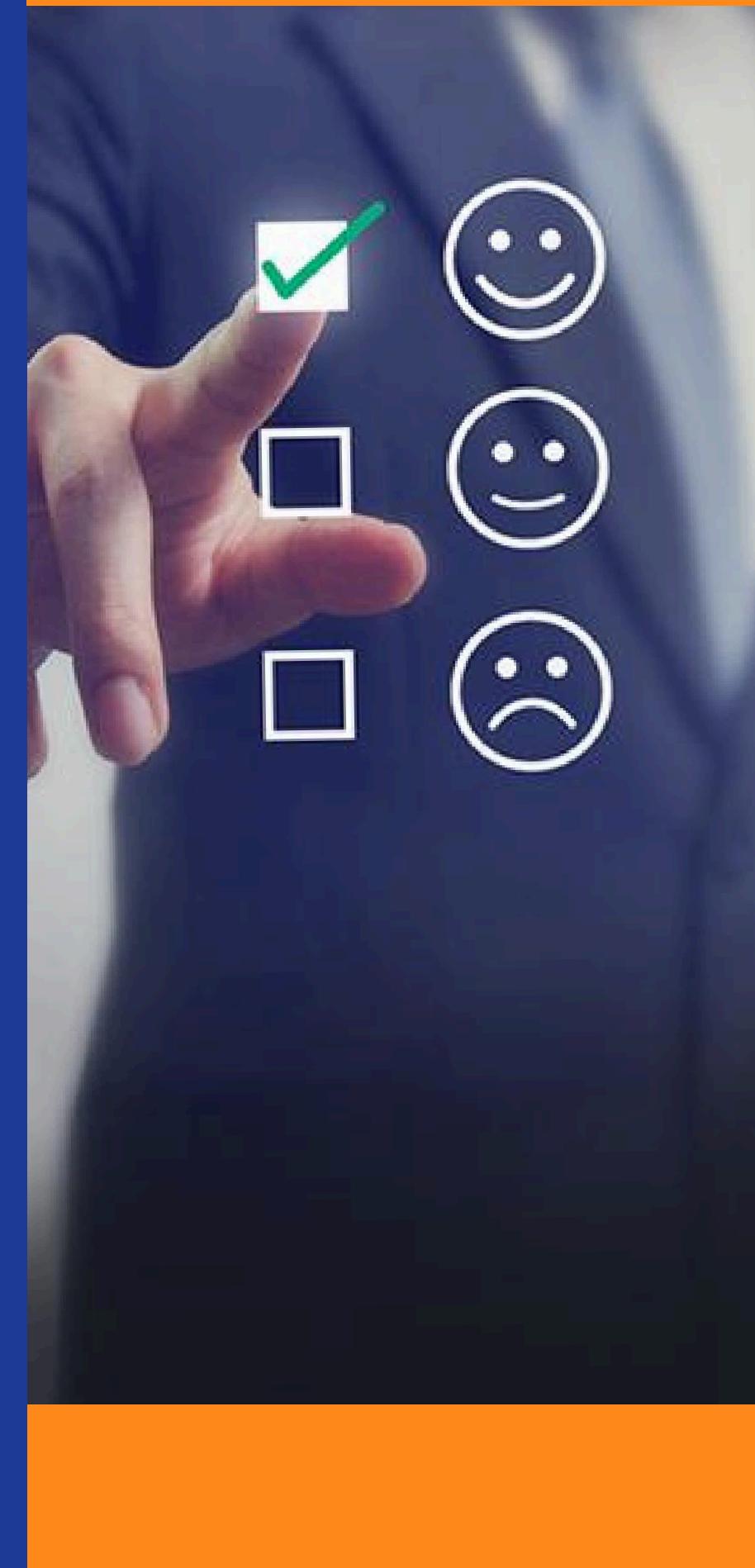
من خلال التواصل المباشر، اظهرنا اهتماماً وحرصنا على رضى العملاء، مما سيعزز العلاقة بيننا وبينهم.

تحسين الخدمات

من خلال ملاحظات الزبائن، يمكننا التعرف على نقاط الضعف في خدماتنا والعمل على تحسينها.

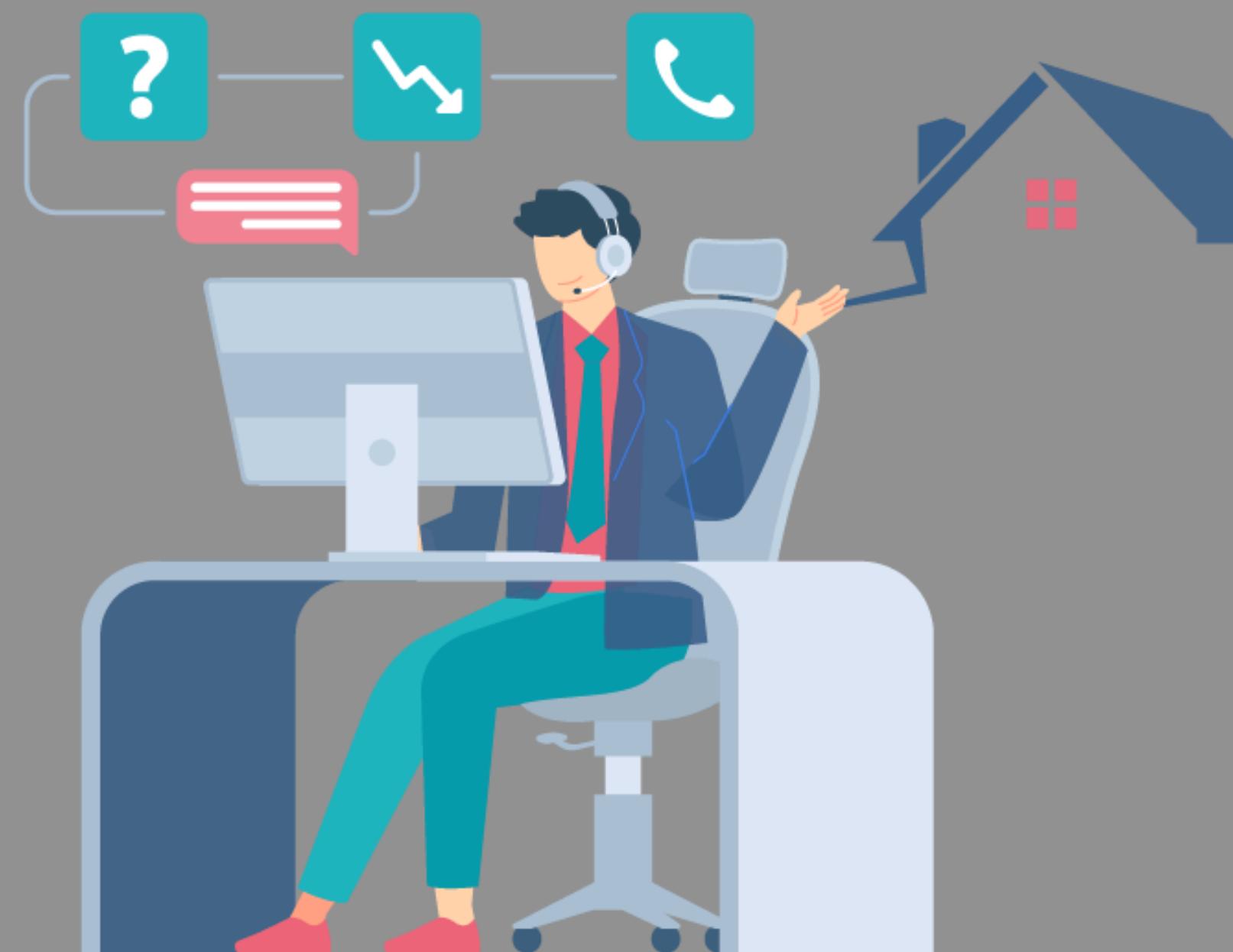
توسيع قاعدة العملاء

الزبائن العائدون يمكن أن يصبحوا سفراء للشركة، مما قد يجذب عملاء جدد عن طريق التوصيات الشفهية.



توصيات للتطوير

- يجب مراجعة ردود الزبائن المتوقفين بعناية و عدم التهاون في التعامل مع ما يمكن التعامل معه بخصوص المشاكل المستخلصة بسرعة حتى نتمكن من استثمار هذه المعلومات.
- يجب استكمال مهمة تصنيف و اعادة تصنیف كل الزبائن بشكل دوري لاكتشاف اي خلل في انماط الشحن.
- فور حلحلة المشاكل المذكورة اذا تم حلها يمكننا اعادة التواصل مع الزبائن الذين اشتکوا منها لاعلامهم بحلها و ان ملاحظاتهم تم اخذها بعين الاعتبار.
- توفير صلاحيات للعاملين على هذا المشروع لتقديم عروض خاصة او هدايا لجذب الزبائن المتوقفين بدون الحاجة الى مراجعة الادارة في كل مرة.
- توفير تدريبات للقائمين على هذا المشروع لتحسين جودة التواصل الفعال مع العملاء مستقبلاً



فريق العمل

اعادة الفرز و التواصل مع الزبائن

السيد
هشام أبوجراد

تصنيف الزبائن

السيد عبدالرزاق الزيتوني
السيد مالك البدرى
السيد محمد المهدى
السيد منيب محمد
السيد هشام ابوجراد

جمع بيانات الزبائن و ترتيبهم

السيد
مروان الهويجى



**THANK
YOU**