

دورة

التاجر الصغير

اليوم 3 / الطلبات وخدمة العملاء

أدير طلبًا تجريبيًا وأحل موقف عميل وأعرض مشروعي.

10 إلى 15 سنة / 180 دقيقة

تعلم إنشاء متجر إلكتروني خاص بك

التاجر الصغير

رحلة الطلب

خطوات واضحة تمنع نسيان التفاصيل

01

طلب جديد ثم قبول

02

تحقق من الدفع ثم تغليف

03

تسليم ثم فاتورة ومراجعة

جرّب الآن رتّب بطاقات المراحل على الطاولة.

اليوم 3 / 02 / 15 دقيقة

طرق الدفع

ثلاث طرق نجربها دون أموال حقيقية

1. محفظة تجريبية
2. بطاقة تجريبية بلا أرقام أو بيانات
3. الدفع عند الاستلام: تحصيل عند التسليم

جرّب الآن اختر طريقة واشرح متى تتحقق من الدفع.

اليوم 3 / 03 / 15 دقيقة

التاجر الصغير

ورشة الطلب الأول

في التطبيق: الطلبات وطرق الدفع



1 أنشئ طلبًا من منتج متاح

2 اقبل وتحقق من الدفع إن كان رقميًا

3 غلّف ثم سلّم وافتح الفاتورة

جرّب الآن أكمل طلبًا واحدًا وفسّر فاتورته.

اليوم 3 / 04 / 25 دقيقة

الإلغاء والاسترجاع

نتعلم القرار وأثره في الحساب



1. إلغاء قبل التغليف يعيد المخزون
2. استرجاع بعد التسليم يعكس الإيراد
3. في التدريب تبقى المواد والتغليف تكلفة مستهلكة

جرّب الآن جرّب إلغاء طلب ثم استرجاع طلب مُسلّم.

اليوم 3 / 05 / 15 دقيقة

التاجر الصغير

استراحة وحركة

نستعد لخدمة العملاء

10

دقائق للراحة والحركة

جرّب الآن استراحة 10 دقائق.

اليوم 3 / 06 / 10 دقيقة

نستمع ثم نحل

رد جيد يحترم العميل ويحدد الخطوة التالية

1 أستمع وأفهم المشكلة

2 أعتذر عن الإزعاج وأراجع التفاصيل

3 أقترح حلًا يمكنني تنفيذه

جرّب الآن اكتب ردًا لعميل تأخر طلبه.

اليوم 3 / 07 / 15 دقيقة

التاجر الصغير

مختبر خدمة العملاء

في التطبيق: مواقف العملاء الثلاثة



1 تأخر الطلب

2 منتج مختلف عن الوصف

3 طلب كلمة مرور العميل

جرّب الآن أكمل المواقف ثم مثّل أحدها مع زميل.

اليوم 3 / 08 / 20 دقيقة

التاجر الصغير

مراجعة مالية للمتجر

أقرأ التقرير وأشرح الأرقام

01

الإيراد: مبيعات مُسلّمة لم تُسترجع

02

التكاليف: مواد وتغليف المنتجات المسلّمة

03

نتيجة المتجر: الإيراد ناقص التكلفة والإعلانات

جرّب الآن

اشرح الفرق بين الرصيد والربح في تقريرك.

اليوم 3 / 09 / 15 دقيقة

التاجر الصغير

معرض المتاجر

لكل فريق عرض قصير ودليل من التطبيق



1. لمن متجرك؟ وما منتجك؟
2. كيف سعّرت وسوّقت؟
3. كيف خدمت العميل؟ وما تحسينك التالي؟

جرّب الآن قدّم مشروعك في دقيقتين وتلقّ سؤالًا.

اليوم 3 / 10 / 20 دقيقة

ما الذي تعلمناه؟

نكرر أسئلة البداية ونقارن الشرح

1 أعد أسئلة التقييم الستة

2 اذكر قرارًا غيّرته وسبب تغييره

3 حدّد مهارة تحتاج تدريبًا إضافيًا

جرّب الآن أكمل التقييم البعدي وتذكرة الخروج.

اليوم 3 / 11 / 10 دقيقة

التاجر الصغير

أنا تاجر يتعلم

خطة صغيرة لما بعد الدورة



1 أفهم العميل وأصف منتجي بصدق

2 أحسب قبل أن أقرر

3 أحمي الخصوصية وأحترم العميل

جرّب الآن اعرض بطاقة إنجازك وحدّد هدفًا جديدًا.

اليوم 3 / 12 / 10 دقيقة