

«اتصالات» الإماراتية تسمح للأجانب بتملك أسهمها

أعلنت شركة «اتصالات» الإماراتية، أمس، رفع القيد عن تملك أسهم اتصالات من قبل المؤسسات المحلية والأجنبية والأفراد الإماراتيين. وقالت وكالة الأنباء الإماراتية إن «اتصالات» أبلغت، في بيان، سوق أبوظبي للأوراق المالية هذا القرار الذي اتخذته الحكومة الإماراتية الاتحادية. ويشترط قرار رفع القيد عن تملك الأسهم في اتصالات بالا تزيد نسبة تملك الأجانب «أفراداً ومؤسسات» عن 20٪. يشار إلى أن الحكومة الإماراتية تمتلك من خلال جهاز الإمارات للاستثمار 60٪ من أسهم «اتصالات». ويملك إماراتيون 40٪ من الأسهم، علماً بأنه لا توجد لدى الجهاز أي نية لتخفيض حصته من الأسهم في الوقت الحالي.

«هيئة تشجيع الاستثمار»: ترخيص لـ «هواوي» بحجم استثمار 353 مليون دينار

كوفا: أعلنت هيئة تشجيع الاستثمار المباشر إصدار ترخيص استثماري لشركة «هواوي» العالمية التي باتت بموجب شركة كويتية ذات مسؤولية محدودة وبحجم استثمار بلغت قيمته 353 مليون دينار. وقال المدير العام للهيئة الشيخ د.مشعل الجابر في تصريح صحفي أمس إن الشركة الجديدة «هواوي كويت» ستستثمر مباشرة في دعم وتطوير قطاع تكنولوجيا الاتصالات وتقنية المعلومات في البلاد بحصة ملكية 100٪. وأضاف الشيخ مشعل أن «هواوي» ستستفيد من المزايا والإعفاءات التي يمنحها قانون تشجيع الاستثمار المباشر في الكويت، موضحاً أن نشاطها سيتركز في تقديم حلول ابتكارية متكاملة وتكنولوجيا متطورة وخدمات فنية لشبكات وأنظمة وأجهزة ومواد الاتصالات وقطع غيار وأجهزة الاتصالات الثابتة واللاسلكية والهواتف النقالة ومستلزماتها. وأكد أن الهيئة ماضية قدماً في تقديم الدعم والتسهيلات اللازمة لجذب وتشجيع وتوطين مثل هذه الاستثمارات النوعية ذات القيمة المضافة لدعم دور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الكويت كمحفز للنمو الاقتصادي المستدام وتنوع القاعدة الاقتصادية للبلاد لتحقيق «رؤية الكويت 2035».

«زين - العراق» في أولى جلساتها بالبورصة العراقية

أستحوذ سهم الخاتم للاتصالات - الشركة التابعة لـ «زين العراق» - على 19٪ تقريباً من قيم التداول بالسوق العراقي في أولى جلساته بالبورصة أمس. وحقق السهم قيم تداول بلغت نحو 176,82 مليون دينار عراقي في الساعات الأولى من ادراجه. وافتتح السهم أولى جلساته بالبورصة العراقية أمس عند مستوى 4 دنانير عراقية لينطلق بعدها حتى بلغ خلال الفترة 5,99 دنانير، لتبلغ نسبة ارتفاعه نحو 50٪ بمكاسب اقتربت من دينارين، علماً أن أعلى سعر بلغه السهم هو 7,5 دنانير.

جدير بالذكر أن شركة الاتصالات المتنقلة (زين)، المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية، قالت إن شركة زين العراق - وهي شركة تابعة لمجموعة زين بنسبة ملكية تبلغ 76٪ - حصلت على موافقة هيئة الأوراق المالية العراقية، لإدراج أسهمها في سوق العراق للأوراق المالية ممثلة في شركة «الخاتم للاتصالات». وكانت البورصة العراقية قد أعلنت في مايو الماضي، عن موافقتها على إدراج أسهم «الخاتم للاتصالات» للتداولات برأسمال يصل إلى 1,84 تريليون دينار تقريباً.

«زين» تستأنف على حكم يلزمها بدفع 5 ملايين دينار ضريبة

قالت شركة الاتصالات المتنقلة «زين» إن المحكمة قررت في الدعوى المقامة من قبل وكيل وزارة المالية ضدها، بشأن ضريبة دعم العمالة الوطنية عن العام 2008، إلزام الشركة بدفع ضريبة مالية قدرها 5 ملايين دينار، وذلك في جلسة 22 يونيو الجاري، بحسب بيان منشور على موقع البورصة، مشيرة إلى أنه حكم أول درجة، وستقوم الشركة باستئنافه.



عرض كثيف للمنتجات في الجمعيات حيث تعمل الشركات على تصريف البضائع في شهر رمضان ويهاشم ربحي ضئيل وبتخفيضات أكثر من المسموح به عند 20٪ (أ.ف.ب)

المنافسة ترغم شركات على طرح منتجاتها من دون ربح خلال شهر الصوم «التجارة» تشتت تخفيضات رمضان بين 20٪ و50٪

وحول ما يتردد عن اتجاه هذه الشركات لعمل عروض للأسعار للتخلص من منتجاتها قبل انتهاء فترة صلاحيتها يقول النومس: لا اعتقد ذلك، فالتعاونيات والأسواق المركزية لا تتسلم منتجات متبقية من صلاحيتها 4 أشهر، فالمنافسة بين الشركات لا تكون بسبب صلاحية المنتج. ويرى مسؤول في إحدى الجمعيات التعاونية فضل عدم ذكر اسمه ان العروض التي تجريها بعض الشركات بسبب قرب انتهاء صلاحية منتجاتها لا تكون خلال شهر رمضان، بل تكون في أوقات أخرى من السنة، حيث تقدم هذه الشركات عروضاً كأن تشتري سلعة معها سلعة أخرى مجاناً على سبيل المثال، بهدف التخلص من منتجاتها وتفرغ مخازنها منها.

«حماية المستهلك»:

تسلم تراخيص

التخفيضات خلال

15 دقيقة

تجار لا يربحون

خلال شهر لزيادة

مبيعاتهم طوال

العام

وقت ممكن، مشيراً إلى أنه بإمكان المراجع تسلم معاملته خلال 15 دقيقة فقط. ويوضح أن «حماية المستهلك» تتعاون مع إدارة الرقابة التجارية للكشف عن السعر «القديم والجديد» للشركة قبل وبعد التخفيضات، وذلك قبل منحها الترخيص. ويرى النومس أن الهدف من تراخيص التخفيضات والهدايا والسحوبات التي تجريها شركات الأغذية لترويج منتجاتها ومنافسة الشركات الزميلة. ويقول: تتنافس الشركات لبيع منتجاتها خلال الشهر الفضيل قبل دخول فترة العطل والسفر التي تشهد عادة ركوداً، وتحرص الشركات على التمسك بربائنها عبر هذه العروض تحسباً من استقطابهم من قبل شركات أخرى منافسة.

صودر 2000 ترخيص

للتزييلات والهدايا

والسحوبات

خلال رمضان

حيل متعددة

تستعملها شركات

لاستقطاب الزبائن

عاطف رمضان

تتنافس شركات الأغذية خلال شهر رمضان المبارك من خلال عمل تخفيضات أو تزييلات وهدايا وسحوبات على منتجاتها بهدف المحافظة على أعداد زبائنها أو استقطاب مستهلكين جدد، لزيادة مبيعاتها في نهاية العام. بعض الشركات تعرض منتجاتها خلال شهر الصوم بأسعار مخفضة جداً لدرجة أنها لا تحقق هامش ربح، لترغيب الزبائن لشراء منتجاتها، والتعود عليها حتى تكون بديلاً عن المنتجات المشهورة «الأخرى التي تحظى بأقبال كبير في السوق المحلي». حيل متعددة تستعملها بعض الشركات لاستقطاب الزبائن من الشركات الأخرى المنافسة لها.

تحليل البيانات لمعرفة ما يريده المستهلك والعمل حسب المناسبات

تريد إرضاء عملائك وكسب ولائهم.. استخدم نظام CRM



أسباب قد تؤدي إلى فشل CRM:

- استعمال نظام يحتوي على خصائص لا تلائم طبيعة العمل.
- عدم تغيير آلية العمل المتبعة في المؤسسة بوجود النظام الجديد.
- عدم تفاعل العملاء والعاملين مع النظام.
- أهم العلوم الحديثة التي تدعم CRM: Data Mining أو تنقيب البيانات: يقوم

سجلات العملاء وعملياتهم، وهو قسم متصل مع كافة الأقسام الخاصة مثل المبيعات والتسويق والولاء، لوضع سجل كامل عن كل عميل يحتوي على كل المعلومات المتوافرة لدى الشركة عن العميل، وأهم تحليل لبيانات العميل وسجله هو معرفة ما يحتاجه العميل في فترة معينة، مثلاً إذا كان جامعياً، فرمياً هو بحاجة لقرض جامعي، وعندما يتخرج من الجامعة ويبدأ وظيفته، فهو ربما بحاجة لسيارة أو قرض للزواج، وهكذا في كل مرحلة هناك احتياجات إضافية.

5 الولاء

يساعد هذا القسم على تقييم المكافاة للعملاء عن طريق إظهار العملاء الأكثر ولاء وإعطائهم خصومات خاصة وصلاحيات. أهم فوائد CRM:

- زيادة ولاء العملاء لدى المؤسسة التجارية.
- تحسين الخدمة بشكل مستمر من خلال معرفة المشاكل.
- استهداف أفضل العملاء مع إمكانية تخصيص المنتجات وتكييفها حسب حاجة العملاء.
- تخفيض التكلفة في عمليات التواصل غير المجدية التي لا تتيج معلومات كافية.

تمكين الشركات

من معرفة مراحل

حياة العميل..

ولكل مرحلة

سلعة لبيعها

1 التسويق

يرتبط قسم التسويق في كل شركة بقسم المبيعات على وجه الخصوص، حيث تقوم خطط التسويق على الحملات الاعلانية من خلال «الموقع والإيميلات والشبكات الاجتماعية والرسائل القصيرة»، لمعرفة فرص البيع المتوقعة مع العملاء وتحديد الناجحة منها أو الخاسرة، ثم ربطها بشكل مباشر مع الحسابات الخاصة بالعميل وموظفي المبيعات.

2 المبيعات

يقوم هذا القسم بمتابعة مبيعات العملاء وإدارة كافة المعاملات الخاصة بالبيع مثل الفواتير والخصومات وخطط البيع، لبيع المنتجات المناسبة أكثر للعملاء بناء على طلباتهم.

3 خدمة العملاء

يقدم هذا القسم الخدمات والدعم للعملاء قبل وبعد عملية البيع بواسطة نقطة التواصل المباشرة مثل الشات والمكالمات الهاتفية، متابعة المشاكل ودراسة كل المراجعات والمقترحات الخاصة بالعملاء، حتى يتم عمل قاعدة بيانات خاصة بالأسئلة المكررة من العملاء.

4 حسابات العملاء والوثائق

يتابع هذا القسم

مصطفى صالح

يعتبر إرضاء عملائك والمحافظة عليهم هو

العامل الأول لتحسين مبيعات وارباح شركتك.

فالعلاء هم مصدر الدخل الأول لأي شركة.

وهناك حقيقة نقول ان «جذب عملاء جدد يكلف 5

أضعاف تكلفة إرضاء العملاء الحاليين».

وفي الواقع يحتاج إرضاء العملاء واكتساب

ولاينهم الى جهد كبير من الشركات والمؤسسات.

اذ يتطلب ذلك متابعة كل صغيرة وكبيرة تخص

العملاء لمعرفة متطلباتهم. وايضا للتأكد من

جودة الخدمة المقدمة لهم. وهناك عدد من

الانظمة الحديثة تتيح للمديرين التنفيذيين في

كل شركة معرفة هذه البيانات الخاصة بالعملاء

لتحليلها وتحسين أداء شركاتهم. ومن أهمها نظام

CRM هو اختصار لـ Customer Relation Management

ويقوم نظام CRM على ربط وتنفيذ العمليات

الخاصة بالتسويق والمبيعات وخدمة العملاء

وجعلها تتفاعل معا لتسخير كل الإمكانيات لإرضاء

العملاء. وينقسم CRM إلى 5 أقسام رئيسية هي:

