

# ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات



مقدمه

## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

مرحبًا بك في الدورة التدريبية بعنوان ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات. أنا أعمل لدى شركة متلايف منذ فترة طويلة وقد تكونت لدي خبرة كبيرة خلال مسيرتي المهنية. أمتلك معرفة بالمنتجات التي نبيعها، والطرق المختلفة التي نستخدمها لبيع هذه المنتجات، ومخاطر الامتثال المرتبطة بممارسات المبيعات التي نتبعها. ولكن بالتأكيد كانت هناك أوقات لم يكن لدي فيها هذا القدر من الثقة.

بفضل هذه المعلومات، أصبحت واثقة أن مبيعاتي ملائمة كما أنها مبيعات مستمرة، الأمر الذي يعني استمرارية العملاء معي على المدى الطويل. وبطبيعة الحال، فإن المبيعات المستمرة هي مبيعات مربحة.

سوف أصحبك خلال هذه الدورة التدريبية لمساعدتك من خلال إلقاء الضوء على الجوانب التي قد ترغب في معرفة المزيد عنها عبر قراءة قسم معين في سياسة ممارسات المبيعات العالمية لشركة متلايف. لنبدأ.

سوف تجيب هذه الدورة التدريبية عن الأسئلة الأساسية التالية.

ما هي العوامل المؤثرة على مخاطر ممارسات المبيعات؟

ما هي العناصر الأساسية الواجب مراعاتها عند دراسة مدى ملائمة المبيعات؟

ما هي جوانب الإشراف التي قد تسهم في الحد من مخاطر ممارسات المبيعات وتضمن تحقيق مبيعات عالية الجودة تتسم بالاستمرارية والربحية؟

## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

**الملاءمة:** تشير إلى صلاحية بيع منتج معين أو اقتراح معاملة محددة في ضوء الوضع المالي للعميل. ويُتوقع أن تسهم المبيعات الملائمة في تحسين الوضع المالي للعميل بدرجة معقولة.

**الإشراف:** هو مجموع الأنشطة اليومية التي يقوم مدير المبيعات بتنفيذها، والتي تشمل على سبيل المثال وليس الحصر

- (1) وضع معايير أخلاقية رفيعة،
- و(2) تقديم توجيهات واضحة بشأن الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بالمبيعات،
- و(3) ضمان حصول جميع موظفي المبيعات على التدريب الكافي والمناسب،
- و(4) المراقبة الحثيثة لمؤشرات المخاطر الأساسية المرتبطة بممارسات المبيعات تحسباً لظهور أي دلائل لحالات أو اتجاهات مهمة محتملة تتطلب اتخاذ إجراءات تصحيحية.

## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

عملائنا في أولوية اهتماماتنا

في شركة متلايف، يعد الاهتمام بالعملاء واحترامهم أولوية أساسية بالنسبة لجميع أعمالنا. ويتعين علينا دائمًا مراعاة مصالح عملائنا. لمعرفة المزيد عن أسلوب أعمالنا المعني بالعملاء



## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

### اختبر فهمك

والآن وبعد أن استكملت القسم، أجب عن السؤال التالي للتحقق من فهمك

ما هو المبدأ الأساسي الذي تقوم عليه سياسة ممارسات المبيعات العالمية لشركة متلايف؟ (حدد أفضل إجابة)

أ. الربحية

ب. ملاءمة المبيعات

ج. التعامل مع العملاء بنزاهة

د. الإشراف على أنشطة المبيعات

## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

### صحيح

الإجابة الصحيحة هي "ج". العملاء هم أولوية أساسية بالنسبة لأعمالنا، وتلتزم شركة متلايف بتلبية احتياجات العملاء والتعامل معهم بنزاهة. إن التعامل مع العملاء بنزاهة هو المبدأ الأساسي الذي تقوم عليه سياسة ممارسات المبيعات العالمية لشركة متلايف.

# ممارسات المبيعات والمخاطر المرتبطة بها

## تعريفات

تتخذ ممارسات المبيعات والمخاطر المرتبطة بها أشكالاً مختلفة، بحسب طبيعة الأعمال المُمارسة.

تختلف المخاطر المرتبطة بممارسات مبيعات التجزئة للأفراد اختلافاً كبيراً عن المخاطر المرتبطة بممارسات مبيعات الجملة أو المبيعات الجماعية. وهذا يعود إلى أن الإجراءات المرتبطة بمبيعات الجملة أو المبيعات الجماعية لا تشمل قيام موظفي الشركات بشراء المنتجات التأمينية الخاصة بهم من موظف مبيعات تابع لشركة متلايف بطريق مباشر. بل يختار هؤلاء الموظفون التغطية التأمينية الخاصة بهم من قائمة بمنتجات شركة متلايف توفرها لهم جهة العمل الخاصة بهم. ولكن في مبيعات التجزئة، يحصل العملاء في الغالب على اقتراح من موظف مبيعات تابع لشركة متلايف والذي يسعى لتقديم منتج متلايف الذي يلبي الاحتياجات الفردية لكل عميل.

تختلف منتجات الاستثمار طويل المدى مثل أقساط المعاش عن المنتجات قصيرة المدى مثل التأمين على الحياة لأجل. تتسم منتجات الاستثمار طويل المدى بميزات تتيح للعملاء تكوين قيم نقدية متراكمة من أجل تلبية حاجة مالية في المستقبل مثل التقاعد. لكنها تنطوي كذلك على خطر فقدان العميل لأمواله إذا لم تُؤتِ اختيارات الاستثمار التي قام بها ثمارها.

## ممارسات المبيعات والمخاطر المرتبطة بها

التأمين على الحياة هو عقد يتم إبرامه بين شركة تأمين على الحياة وفرد أو طرف آخر وينطوي على مصلحة تأمينية تتمثل في تقديم مبلغ من المال إلى المستفيد في حالة وفاة الشخص المؤمن عليه، وذلك في مقابل الأقساط التي تم سدادها.

قسط المعاش هو منتج استثماري طويل المدى يتمثل الغرض منه في تلقي الأموال من الأفراد وتمميتها، ثم، وبعد استلام جميع الأقساط



# ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

## مخاطر ممارسات المبيعات

"مخاطر ممارسات المبيعات" هي المخاطر المرتبطة بعدم كون المنتج المباع للعميل مناسباً لاحتياجاته، مما يؤثر استياء العميل وقد يُعرّض شركة متلايف لشكاوى ومطالبات تعويض من جانب العميل، أو يؤدي إلى تدمير سمعتها، أو وقوعها تحت طائلة إجراءات تنظيمية.

تشمل العوامل التي يجب وضعها في الاعتبار عند إدارة مخاطر ممارسات المبيعات الخاصة بشركة متلايف: الملاءمة، ومواد المبيعات، والإشراف على المبيعات، وممارسات المبيعات المحظورة، والتدريب على ممارسات المبيعات.

## ممارسات المبيعات

تعني "ممارسات المبيعات" أي نشاط يتم تنفيذه بواسطة الشركة أو بالنيابة عنها بغرض التأثير على قرار العميل بشأن شراء منتج معين.

من هم الأشخاص الذين يتعين عليهم الإلمام بهذه السياسة؟

قد يبدو أن سياسة ممارسات المبيعات العالمية لا تسري سوى على موظفي المبيعات باعتبارهم الأشخاص الذين يتعاملون بشكل دائم مع المخاطر. بيد أن هذه السياسة ترتبط بالتأكد بأشخاص آخرين كذلك.

## من هم الأشخاص الذين يتعين عليهم الإلمام بهذه السياسة؟

يشمل ذلك أي موزعين خارجيين يعملون نيابةً عن شركة متلايف في أي مكان في العالم، وكذلك موظفي شركة متلايف المسؤولين عن الإشراف على العلاقة القائمة مع هؤلاء الموزعين

الأدوار: جميع موظفي المبيعات، بما في ذلك جميع الأشخاص المشاركين في عملية المبيعات، وجميع مستويات الإدارة المشاركة في التسويق أو المبيعات

شمل ذلك الموظفين العاملين في مجالات الاكتتاب والأعمال الجديدة وكذلك موظفي التسويق وتطوير المنتجات المسؤولين عن إعداد المواد الخاصة ببيع وتسويق المنتجات

الأدوار: جميع الموظفين الذين يدعمون عملية المبيعات

تستعين شركة متلايف في أحيان كثيرة بجهات خارجية لكي تقوم ببيع منتجات الشركة نيابةً عنها. حتى في تلك الحالات، يجب على شركة متلايف اتخاذ الخطوات اللازمة لضمان أن تكون عمليات البيع التي يتم إجراؤها بمعرفة تلك الجهات الخارجية متفقتةً مع معايير سياسة ممارسات المبيعات الخاصة بالشركة

## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

ما أهمية هذه السياسة بالنسبة لك؟

كما ذكرنا سابقاً، تتمثل إحدى القيم الأساسية لشركة متلايف في وضع العميل في صدارة أولويات أعمالنا. ويجب أن تتوافق جميع أنشطة المبيعات في شركة متلايف مع المبدأ الأساسي المتمثل في التعامل مع العملاء بنزاهة.



## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

تتمثل الركائز الأساسية لسياسة ممارسات المبيعات العالمية الخاصة بشركة متلايف في:

- ملاءمة المبيعات
- الإشراف على أنشطة المبيعات

تؤدي المبيعات الملائمة إلى زيادة رضا العملاء واستمراريتهم، وهذا الأمر بدوره يسهم في نمو الأعمال وتعزيز الربحية بالنسبة لمندوبي المبيعات وشركة متلايف على حد سواء.

يعني الإشراف على أنشطة المبيعات تكاتف مديري الصف الأول من أجل دعم مندوبي المبيعات من خلال التأكد أن عمليات البيع التي يقومون بها ملائمة وأن المنتجات التي نقوم ببيعها تلبي احتياجات عملائنا



# ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

## • ما هي العوامل التي تؤثر على المخاطر؟

تتخذ ممارسات المبيعات والمخاطر المرتبطة بها أشكالاً مختلفة بحسب طبيعة الأعمال التي تمارسها الشركة. تعتمد مخاطر ممارسات المبيعات على العوامل التالية.

### المنتج

كلما ازدادت درجة تعقيد نوع المنتج، زادت مخاطر سوء الفهم من جانب العميل و/أو موظف المبيعات. يمكن تصنيف المنتجات بوجه عام في فئتين: منتجات الحماية والمنتجات التراكمية.

يتمثل الغرض من منتجات الحماية في توفير الحماية من خطر معين أو مجموعة من المخاطر. من أمثلة تلك المنتجات التأمين على الحياة لأجل، والتأمين ضد الحوادث والتأمين الصحي، والتأمين على السيارات.

قد تتسم المنتجات التراكمية بمزايا مماثلة لمنتجات الحماية، لكنها توفر للعميل كذلك فرصة تكوين قيمة نقدية متراكمة داخل المنتج لأغراض الادخار أو الاستثمار من أمثلة تلك المنتجات التأمين على الحياة ذي القيمة النقدية، وعقود التأمين المختلطة، والمنتجات المتغيرة أو المرتبطة بوحدات



# ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

## العميل

قد تشكل الأنواع المختلفة من العملاء مستويات مختلفة من مخاطر ممارسات المبيعات.

على سبيل المثال، قد يشكل العملاء أصحاب الثقافة الواسعة والعقلية المالية المتطورة مخاطر أقل من حيث ممارسات المبيعات مقارنةً بالعملاء عديمي الخبرة أو الكبار في السن الذين يتعين عليهم الاعتماد على آراء ومعلومات الآخرين لاكتساب الفهم الأساسي بمفاهيم التأمين والاستثمار.

## قناة التوزيع

تختلف مخاطر ممارسات المبيعات بحسب الهيكل التنظيمي الفريد لكل قناة، وعروض المنتجات، والعملاء المستهدفين، واستعدادات المكافآت. يجب أن تقوم الإدارة المختصة بكل نوع من أنواع قنوات توزيع المبيعات بتخصيص نظام الضوابط الداخلية الخاص بها لضمان الحد من مخاطر ممارسات المبيعات لديها على النحو المناسب.

على سبيل المثال، مندوبو المبيعات المحدودون هم موظفون بشركة متلايف، أو يقتصر دورهم على بيع منتجات متلايف بالأساس. موظفو مبيعات التأمين البنكي هم في العادة موظفون لدى شريك خدمات بنكية، ويقومون ببيع منتجات متلايف إلى عملاء البنك. لا تشمل قنوات التوزيع، مثل التسويق عبر الهاتف والتسويق المباشر والتسويق الرقمي، على عمليات تفاعل مباشرة مع العملاء. تختلف تجربة العملاء وعلاقتهم بشركة متلايف اختلافًا كبيرًا عما يكون الأمر عليه في قنوات التوزيع الخاصة بنا التي تتسم بالتعامل المباشر.

# ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

## المكافآت

قد يؤثر أسلوب المكافآت الخاصة بالمبيعات تأثيرًا كبيرًا على مخاطر ممارسات المبيعات وجودة المبيعات. قد تشمل أساليب المكافآت والحوافز الخاصة بالمبيعات ما يلي :  
العمولات، والرسوم، ومسابقات المبيعات، ومتطلبات الحد الأدنى من الإنتاج. يتأثر مستوى مخاطر ممارسات المبيعات الناتجة عن المكافآت بالمبلغ، والتوقيت، وسبب المكافأة.



# ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

## القانون الساري:

تذكر أن ممارسات المبيعات غير السليمة قد تخالف سياسة ممارسات المبيعات العالمية هذه، وكذلك القوانين واللوائح المحلية.

تمثل السياسة إطار عمل يحدد المخاطر والضوابط الخاصة بممارسات المبيعات ويتم تخصيصها وفقاً للمتطلبات التنظيمية المحلية في كل دولة تمارس فيها شركة متلايف أعمالها.

في بعض الأحيان، تحدد السلطات التنظيمية في الأسواق المحلية التي نمارس فيها أعمالنا تعريفات خاصة لمصطلحات مثل الملائمة، أو الإشراف، أو كبار السن، أو الشكوى، وقد تختلف هذه التعريفات عن تلك الواردة في السياسة.

يجب أن تلبى جميع أنشطة الأعمال الخاصة بشركة متلايف أعلى معايير الامتثال للقوانين واللوائح المحلية السارية أو هذه السياسة.

يجب أن تكون على دراية كذلك بسياسة ولوائح ممارسات المبيعات التي تسري على شركات التأمين ومنتجات التأمين في بلدك



## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

### اختبر فهمك

والآن وبعد أن استكملت القسم، أجب عن الأسئلة التالية للتحقق من فهمك.

تسري سياسة ممارسات المبيعات العالمية لشركة متلايف على أي من المجموعات التالية: (حدد كل ما ينطبق)

- أ. مندوبو المبيعات التابعون لشركة متلايف وموزعو المبيعات الخارجيون
- ب. مسؤولو الأعمال الجديدة ومسؤولو الاكتتاب
- ج. الموظفون القائمون على معالجة الشكاوى والموظفون المسؤولون عن التواصل مع العملاء
- د. الموظفون المسؤولون عن تطوير المنتجات

## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

### صحيح

الإجابات الصحيحة هي "أ"، و"ب"، و"ج"، و"د". تسري السياسة على أي شخص مختص ببيع منتجات متلايف وكذلك على جميع موظفي شركة متلايف الذين يدعمون عملية المبيعات، مثل مسؤولي الاكتتاب، والموظفين القائمين على معالجة الشكاوى، والموظفين المسؤولين عن التواصل مع العملاء وتطوير المنتجات. في حالة الاستعانة بموزعي مبيعات خارجيين لا تملك شركة متلايف سلطة إدارية عليهم، يجب أن تستخدم شركة متلايف نفوذها - بقدر الإمكان - لتفعيل تنفيذ السياسات والإجراءات المناسبة الخاصة بممارسات المبيعات. ويسري الأمر نفسه على المندوبين المستقلين، وشركاء التأمين البنكي، ومراكز الاتصالات الخارجية المتخصصة في التسويق عبر الهاتف.

## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

### اختبر فهمك

ما هما الركيزتان الأساسيتان اللتان تقوم عليهما سياسة ممارسات المبيعات العالمية الخاصة بشركة متلايف؟ (حدد كل ما ينطبق)

- أ. ربحية مكتب المبيعات
- ب. ملاءمة المبيعات
- ج. تحقيق أهداف المبيعات
- د. الإشراف على أنشطة المبيعات

## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

### صحيح

الإجابتان الصحيحتان هما "ب" و"د". الركيزتان الأساسيتان اللتان تقوم عليهما سياسة ممارسات المبيعات العالمية هما ملاءمة المبيعات والإشراف على أنشطة المبيعات.

# ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

## الملائمة:

يُتوقع أن تسهم المبيعات الملائمة بدرجة معقولة في تحسين الوضع المالي للعميل. تكون عملية البيع ملائمة إذا تم شرح المنتج للعميل بوضوح وتمكن من فهمه.

بيد أن الأمر ليس بهذه السهولة، فبعض المنتجات تتسم بكونها أكثر تعقيداً، وقد يلزم الحصول على معلومات إضافية من العميل لضمان ملائمة المنتج له. بالرغم من أن القرار النهائي الخاص بمدى ملائمة المنتجات المعقدة هو من صميم مسؤولية قسم الأعمال الجديدة أو الاكتتاب، إلا أن عملية تقييم ملائمة المنتجات تبدأ من موظف المبيعات.

في بعض الحالات، قد يرغب مدير المبيعات في تقييم مدى ملائمة الاقتراح المقدم من موظف المبيعات قبل إرسال الطلب إلى قسم الاكتتاب أو الأعمال الجديدة. يساعد إجراء تقييمات الملائمة المستندة إلى المخاطر خلال عملية الأعمال الجديدة على تقليل المخاطر التي تواجه موظف المبيعات وشركة متلائف والمتمثلة في استياء العملاء والوقوع تحت طائلة العقوبات التنظيمية



## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

ما هي السبل التي نضمن من خلالها إجراء عمليات بيع ملائمة؟

لضمان بيع المنتجات المناسبة للعملاء التي تلبي احتياجاتهم، يجب على موظف المبيعات الحصول على معلومات معينة من العميل. يعتمد قدر المعلومات الذي نحتاج إلى الحصول عليه من العميل على نوع المنتج الذي نقوم ببيعه.

قد تتطلب منتجات الحماية الأساسية مثل وثيقة التأمين ضد الحوادث

والتأمين الصحي معلومات مثل:

الأهلية للحصول على التغطية التأمينية -

القدرة على تحمل تكاليف التغطية التأمينية -

العمر -

وجود تغطية تأمينية في الوقت الحالي -

بيد أن منتجات الاستثمار المعقدة سوف تتطلب الحصول على قدر أكبر من المعلومات بشأن الوضع المالي للعميل، وقدراته على تحمل المخاطر، وأهداف الاستثمار الخاصة به.

يجب مناقشة الأهداف المالية للعميل بصحبة العميل وتقييمها بمعرفة الشركة قبل إصدار المنتج وإتمام عملية البيع



## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

التأمين ضد الحوادث والتأمين الصحي هو تأمين مصمم لتوفير تغطية تأمينية في حالة تعرض صاحب وثيقة التأمين (أو من يعول) للمرض، أو الإصابة، أو الوفاة جراء حادث.



## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

### ما هي العناصر الأساسية؟

لضمان ملائمة المبيعات، يجب أن يقوم مدير المبيعات بتطبيق نظام ضوابط مستند إلى المخاطر لضمان أن تلبى المنتجات المقترحة من جانب موظفي المبيعات احتياجات العملاء بالقدر المعقول. فيما يلي بعض العوامل الأساسية التي تساعد مديري المبيعات على ضمان ملائمة المبيعات.

### المعرفة بالمنتج

يجب أن يكون موظف المبيعات على دراية وفهم بالمنتجات التي يقترحها، كما يجب عليه القيام بجميع عمليات الإفصاح المناسبة للعميل.

يجب أن يتأكد مدير المبيعات من حصول موظف المبيعات على التدريب اللازم بشأن توجيهات ملائمة المنتجات وتقديم المنتجات التي تلبى الاحتياجات الفردية للعملاء



## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

### المبيعات البديلة

تحدث المبيعات البديلة عندما يتم إنهاء وثيقة تأمين على الحياة أو عقد قسط معاش، أو التنازل عنه، أو تغييره، أو إعادة توجيه أقساط التأمين الخاصة به، أو استخدام قيمته في إطار بيع وثيقة تأمين جديدة على الحياة أو عقد قسط معاش جديد.

يجب أن يتأكد موظفو المبيعات أن مزايا المبيعات البديلة تفوق مزايا احتفاظ العميل بالمنتج الحالي.

إذا لجأ موظف المبيعات إلى عملية بيع بديلة كوسيلة من أجل بيع وثائق تأمين جديدة، فقد تعتبر السلطات التنظيمية هذا السلوك بمثابة "استغلال لثقة العميل"، وهو الأمر الذي يمثل ممارسة مبيعات محظورة بموجب سياسة ممارسات المبيعات العالمية لشركة متلايف. يجب على مديري المبيعات ومسؤولي الاكتتاب الانتباه إلى الحالات التي قد يلجأ فيها موظفو المبيعات إلى استخدام المبيعات البديلة كوسيلة للبيع



## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

### المبيعات إلى العملاء الأكثر تأثرًا

هناك أنواع معينة من العملاء تعتبر "أكثر تأثرًا"، وهم يشكلون مخاطر أعلى من حيث ممارسات المبيعات مقارنةً بالعملاء الآخرين.

وهذا يعود إلى احتمالية عدم امتلاك هؤلاء العملاء الأكثر تأثرًا القدرة الكافية على فهم ميزات المنتجات. قد يتخذ هؤلاء العملاء قرارات مالية غير مناسبة.

قد يشمل العملاء الأكثر تأثرًا الأشخاص الذين يعتمدون على الآخرين بدرجة كبيرة في اتخاذ قراراتهم المالية نظرًا لأنهم من الفئات التالية:

كبار السن -

الأشخاص الأميون أو الحاصلون على قسط بسيط من التعليم -

المرضى أو الأشخاص الذين يعانون من إعاقة ذهنية -

أصحاب الإعاقات البصرية -

قد يعاني هؤلاء الأشخاص من قصور في فهم التأمين أو المفاهيم المالية الأخرى. في هذه الحالات، يجب توخي قدر أكبر من الحرص لضمان فهم العميل لمزايا المنتج

## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

### ممارسات المبيعات المحظورة

يجب على موظفي المبيعات استخدام ممارسات مبيعات تتسم بالنزاهة، والصدق، والشفافية كما يجب عليهم اتباع أعلى المعايير الأخلاقية التي تتبناها شركة متلايف.

وكما ذكرنا سابقًا، يتعين على موظفي المبيعات الالتزام باللوائح المحلية، والتي قد تقتضي من شركة متلايف الالتزام بمستوى أعلى من الحرص والعناية.

راجع الملحق "أ" من السياسة للاطلاع على أمثلة لممارسات المبيعات المحظورة.



## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

### عمليات الإفصاح

يجب الإفصاح للعميل عن المزايا الأساسية للمنتج المقترح لضمان الفهم والملائمة. بل قد تكون بعض عمليات الإفصاح لازمة بموجب اللوائح المحلية.

بحسب طبيعة المنتج المقترح، سوف تساعد أمثلة الإفصاح التالية العميل على اتخاذ قرار الشراء عن وعي وفهم:

مبلغ التغطية الخاص بالمنتج -

مبلغ قسط التأمين -

مدة سداد أقساط التأمين -

الاستثناءات المهمة من التغطية التأمينية -

أي قيود على سحب الأموال، بما في ذلك فترات الانتظار والرسوم -

عمليات الإفصاح الأخرى اللازمة بموجب القانون

## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

### اختبر فهمك

- والآن وبعد أن استكملت القسم، أجب عن الأسئلة التالية للتحقق من فهمك.
- من صاحب القرار النهائي بشأن مدى ملائمة المنتج المعقد لعميل بعينه؟ (حدد أفضل إجابة)
- أ. مدير المبيعات
  - ب. قسم الأعمال الجديدة/الاكتتاب
  - ج. موظف المبيعات
  - د. مسؤول الامتثال

## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

### صحيح

الإجابة الصحيحة هي "ب". القرار النهائي الخاص بمدى ملائمة المنتجات المعقدة هو من صميم مسؤولية قسم الأعمال الجديدة أو الاكتتاب. ولكن، يجب أن تبدأ عملية تقييم ملائمة المنتجات من موظف المبيعات من خلال التأكد من أن المنتج المقترح سيؤدي إلى تحسين الوضع المالي للعميل ومن شرح المنتج للعميل بوضوح وفهمه له.

## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

### اختبر فهمك

- ما هي العوامل الأساسية التي يجب على مندوب المبيعات وضعها في الاعتبار عند اقتراح منتج استثمار معقد على عميل؟ (حدد كل ما ينطبق)
- أ. هدف الاستثمار الخاص بالعميل
  - ب. قدرة العميل على تحمل المخاطر
  - ج. المنتجات المماثلة التي يمتلكها العميل
  - د. المكافآت الخاصة بالمبيعات

## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

### صحيح

لإجابات الصحيحة هي "أ"، و"ب"، و"ج". عند اقتراح منتج استثمار معقد، يلزم الحصول على قدر أكبر من المعلومات حول الوضع المالي للعميل لضمان ملائمة عملية البيع. قد تشمل تلك المعلومات أهداف الاستثمار الخاصة بالعميل، وقدرته على تحمل المخاطر، والمدة الزمنية، والمنتجات الأخرى التي يملكها حاليًا.

# ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

## الإشراف نظام الإدارة

تستخدم شركة متلايف نموذجًا قائمًا على "ثلاثة خطوط دفاع" من أجل إدارة المخاطر. تتم إدارة مخاطر ممارسات المبيعات اليومية في إطار خط الدفاع الأول

### خط الدفاع الثالث

المراجعة الداخلية

### خط الدفاع الثاني

الأخلاقيات والامتثال  
الضوابط الداخلية  
إدارة المخاطر  
مخاطر وأمن تكنولوجيا المعلومات

### خط الدفاع الأول

توزيع المبيعات  
الأعمال الجديدة/الاكتتاب  
الخدمات المقدمة لأصحاب وثائق التأمين  
معالجة الشكاوى  
وحدة التواصل مع العملاء  
المطالبات

## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

كجزء من خط الدفاع الثاني، يقدم قسم الامتثال المشورة للإدارة حول مخاطر ممارسات المبيعات وفعالية الخط الأول من ضوابط ممارسات المبيعات .  
ويتم تقديم هذه المشورة ربع سنويًا من خلال برنامج إدارة مخاطر الامتثال الخاص بشركة متلايف.  
يوفر خط الدفاع الثالث، المتمثل في المراجعة الداخلية، رأيًا موضوعيًا بشأن الإجراءات والوثائق المحلية الخاصة بالخط الأول من ضوابط ممارسات المبيعات



# ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

## خط الدفاع الأول

توزيع المبيعات

الأعمال الجديدة/الاكتتاب

الخدمات المقدمة لأصحاب وثائق  
التأمين

معالجة الشكاوى

وحدة التواصل مع العملاء

المطالبات

يجب أن تحدث عملية الإشراف على المبيعات على جميع مستويات المؤسسة لضمان التعامل مع العملاء بنزاهة. تكمن الفرصة المثلى لضمان ملائمة المبيعات والتعامل بنزاهة مع العملاء في مستوى مكتب المبيعات المحلي، إذ إن مديري المبيعات المحليين هم الأكثر حاجةً إلى الحصول على المعلومات والدعم في التوقيت المناسب من شركاء أعمال الخط الأول.

يساعد الإشراف على تقييم جودة المبيعات وتحسينها.

بالنسبة للجهات التي لا تملك شركة متلايف سلطة إدارية عليها، يجب أن تستخدم شركة متلايف نفوذها - بقدر الإمكان - لتفعيل تنفيذ السياسات والإجراءات المناسبة الخاصة بممارسات المبيعات. ويسري الأمر نفسه على المندوبين المستقلين، وشركاء التأمين البنكي، وموفري خدمات التسويق عبر الهاتف الذين نتعامل معهم

# ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

## الهيكل الإشرافي

يجب أن يحدد الهيكل الإشرافي الخاص بالإدارة بوضوح تسلسل موظفي الإدارة المعنيين بجميع قنوات توزيع المبيعات، بما في ذلك موزعي المبيعات الخارجيين. يستخدم الهيكل الإشرافي الفعال المستند إلى المخاطر عناصر البناء الأربعة التالية.

## معايير وحدود الجودة

تحدد الإدارة معايير وحدود الجودة الخاصة بمؤشرات مخاطر ممارسات المبيعات، مثل معدلات الإنهاء، ومعدلات الاستمرارية، والشكاوى، ونتائج التواصل مع العملاء، وذلك لضمان ملائمة المبيعات والإشراف الفعال على أنشطة المبيعات

## الإجراءات الإشرافية

يجب أن تتأكد الإدارة من امتلاك موظفي المبيعات للتراخيص المناسبة والمؤهلات المهنية المطلوبة لبيع منتجات وخدمات شركة متلايف. يضمن اتباع إجراءات العناية الواجبة خلال عملية التوظيف، والاختيار، والتعيين ثم التدريب المستمر على ممارسات المبيعات تحلي مندوبي المبيعات وموزعي المبيعات الخارجيين التابعين لشركة متلايف بالجودة.

تتولى الإدارة مسؤولية مراقبة جودة ممارسات المبيعات المستخدمة من جانب مندوبي المبيعات وموزعي المبيعات الخارجيين التابعين لنا

# ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

## عملية ضمان الجودة

تعد مراقبة جودة المبيعات ضرورة أساسية من أجل تحقيق رضا العملاء والربحية.

قد تساعد أنواع معينة من التعليقات التي نحصل عليها من عملائنا حول جودة ممارسات المبيعات، والتي تعرف باسم "رأي العميل"، مديري المبيعات على مراقبة مخاطر ممارسات المبيعات التي تواجههم. تمثل هذه التعليقات رأي العميل بشأن عملية شرائه لمنتج شركة متلايف.

الشكاوى المتعلقة بممارسات المبيعات: بالرغم من أن مديري المبيعات قد يحتاجون إلى المشاركة في حل شكاوى العملاء الفردية، إلا أنه يجب عليهم كذلك مراجعة تقارير الملخصات الدورية الخاصة بشكاوى ممارسات المبيعات من أجل الوقوف على أي اتجاهات محتملة والتعامل معها.

تقارير الإنهاء المبكر أو الاستمرارية: هي مؤشرات مهمة توضح مندوبي أو موزعي المبيعات الذين قد يحتاجون إلى مساعدة في تحسين جودة المبيعات الخاصة بهم.

برنامج التواصل مع العملاء: يهدف إلى التعرف على المشكلات المحتملة المتعلقة بممارسات المبيعات، وتصعيدها، وحلها قبل تاريخ إصدار وثيقة التأمين أو في أقرب وقت ممكن بعد ذلك.

يجب أن تشكل أنشطة مراقبة ضمان الجودة هذه الأساس لنظام ضوابط ممارسات المبيعات المستند إلى المخاطر المستخدم من جانب مدير المبيعات

## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

### إطار عمل الإجراءات التصحيحية والتأديبية

يجب أن تطبق الإدارة إطار عمل لعملية الإشراف يحدد التوجيهات اللازمة في الحالات التي تحدث فيها مشكلة متعلقة بممارسات المبيعات تستلزم إجراءً تصحيحيًا.

ويجب أن يكون إطار العمل مستندًا إلى المخاطر وأن يقترح مجموعة من الإجراءات التصحيحية تناسب كل نوع من الحالات لدى حدوثه

## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

### اختبر فهمك

والآن وبعد أن استكملت القسم، أجب عن الأسئلة التالية للتحقق من فهمك.

ما هي الإجراءات التي ستساعد مدير المبيعات على الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات وضمان جودة المبيعات؟ (حدد كل ما ينطبق)

- أ. تطبيق إجراء تصحيحي في الوقت المناسب تجاه موظف المبيعات.
- ب. تقييم مدى ملائمة الاقتراحات الخاصة بالمبيعات.
- ج. التأكد من إتمام التدريب على ممارسات المبيعات.
- د. تعيين موزعي مبيعات يمتازون بالجودة.

## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

### صحيح

الإجابات الصحيحة هي "أ"، و"ب"، و"ج"، و"د". يجب أن تحدث عملية الإشراف على المبيعات على جميع مستويات المؤسسة. تتضمن عملية الإشراف التي تتولى الإدارة تنفيذها هذه الأنشطة بالإضافة إلى الأنشطة الأخرى الواردة في السياسة.

## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

### اختبر فهمك

ما هي المعلومات المستمدة من وحدات الأعمال الأخرى التي تساعد مدير المبيعات المحلي على الإشراف بفعالية على المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات؟ (حدد كل ما ينطبق)

- أ. تقارير الإنهاء أو تقارير الاستمرارية
- ب. توقعات المبيعات السنوية
- ج. الشكاوى المتعلقة بممارسات المبيعات
- د. نتائج برنامج التواصل مع العملاء

## ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

### صحيح

الإجابات الصحيحة هي "أ"، و"ج"، و"د". تساعدنا معلومات "رأي العميل" على تحقيق رضا العملاء والربحية. تمثل تقارير الإنهاء المبكر، والشكاوى المتعلقة بممارسات المبيعات، ونتائج التواصل مع العملاء مؤشرات لمخاطر ممارسات المبيعات.

# ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

## المصطلحات

التأمين ضد الحوادث والتأمين الصحي هو تأمين مصمم لتوفير تغطية تأمينية في حالة تعرض صاحب وثيقة التأمين (أو من يعول) للمرض، أو الإصابة، أو الوفاة جراء حادث.

قسط المعاش هو منتج مالي تعاقدى تقوم المؤسسات المالية ببيعه ويتمثل الغرض منه في تلقي الأموال من الأفراد وتنميتها، ثم، وبعد استلام جميع الأقساط المقررة، سداد مبالغ منتظمة للفرد في مرحلة زمنية لاحقة.

الاستثمارات هي الأصول أو الأغراض التي يتم شراؤها على أمل أن تُدر دخلاً أو ترتفع قيمتها في المستقبل.

التأمين على الحياة هو عقد يتم إبرامه بين شركة تأمين على الحياة وفرد أو طرف آخر وينطوي على مصلحة تأمينية تتمثل في تقديم مبلغ من المال إلى المستفيد في حالة وفاة الشخص المؤمن عليه، وذلك في مقابل الأقساط التي تم سدادها.

الملاءمة تشير إلى صلاحية بيع منتج معين أو اقتراح معاملة محددة في ضوء الوضع المالي للعميل. ويُتوقع أن تسهم المبيعات الملائمة في تحسين الوضع المالي للعميل بدرجة معقولة.

# ممارسات المبيعات: دورك في الحد من المخاطر المرتبطة بممارسات المبيعات

## المصطلحات

**الإشراف** هو مجموع الأنشطة اليومية التي يقوم مديرو المبيعات بتنفيذها، والتي تشمل على سبيل المثال وليس الحصر (1) وضع معايير أخلاقية رفيعة، و(2) تقديم توجيهات واضحة بشأن الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بالمبيعات، و(3) ضمان حصول جميع موظفي المبيعات على التدريب الكافي والمناسب، و(4) المراقبة الحثيثة لمؤشرات المخاطر الأساسية المرتبطة بممارسات المبيعات تحسبًا لظهور أي دلائل لحالات أو اتجاهات مهمة محتملة تتطلب اتخاذ إجراءات تصحيحية.

**ممارسة المبيعات** هي أي نشاط يتم تنفيذه بواسطة الشركة أو بالنيابة عنها بغرض التأثير على قرار العميل بشأن شراء منتج معين.

**مخاطر ممارسات المبيعات** هي المخاطر المرتبطة بعدم كون المنتج المباع للعميل مناسبًا لاحتياجاته، مما يثير استياء العميل وقد يُعَرِّض شركة متلايف لشكاوى ومطالبات تعويض من جانب العميل، أو يؤدي إلى تدمير سمعتها، أو وقوعها تحت طائلة إجراءات تنظيمية

**Thank you**