

بورتفوليو.

استشارات الإيرادات وإعادة الهيكلة الداخلية

“أساعد المؤسسين والإدارة التنفيذية على زيادة الإيرادات عبر إعادة هيكلة اتخاذ القرار والحوكمة الداخلية التي تعيق التنفيذ وتمنع التوسّع.”

- ياسمين طارق

لمن هذه الخدمة؟

أساعد المؤسسين والإدارة التنفيذية على زيادة الإيرادات عبر إعادة هيكلة اتخاذ القرار والحوكمة الداخلية التي تعيق التنفيذ وتمنع التوسع.

يكون هذا النوع من العمل مناسباً عادةً في مراحل مثل:

- النمو (Growth)
- إعادة الهيكلة (Restructuring)
- التحول التنظيمي (Organizational Transition)
- التحضير قبل التوسع، أو الفرانشايز، أو الاستثمار
(Pre-Scale / Pre-Franchise / Pre-Investment)

أين يتعطل التنفيذ داخل الشركات

(ملاحظة شخصية عبر مشاريع فعلية منذ 2017)

بناءً على عملي المباشر داخل شركات تمرّ بمراحل نمو، ضغط، أو إعادة تنظيم، هذه أكثر المشاكل الداخلية التي تتكرر باستمرار:

- غياب الهيكلية والعمليات المعيارية (Structure & SOPs)
متكرر جدًا (≈ 80-85%)
- ضعف التواصل وعدم توافق الأقسام (Internal Alignment)
متكرر (≈ 70-75%)
- مقاومة التغيير وفشل التحول الرقمي (Change Management & Digital Transformation)
شائع (≈ 60-65%)
- نماذج بيع وإيرادات غير واضحة أو ضعيفة (Sales & Revenue Models)
شائع (≈ 55-60%)
- ضعف التسويق والتموضع (Marketing & Positioning)
متوسط (≈ 50-55%)
- دوران الموظفين ومشاكل الثقافة الداخلية (Turnover & Culture Friction)
متوسط (≈ 45-50%)
- غياب عملية واضحة لاكتساب العملاء والبيع (Client Acquisition & Sales)
متوسط (≈ 40-45%)

كيف تقرأ دراسات الحالة؟

****هذه ليست قصص نجاح.**

هي توثيق عملي لكيفية التعامل مع مشاكل قرار وتنفيذ حقيقية لمساعدة الشركات على الاستمرار والتقدم أثناء مراحل النمو أو التغيير.

دراسات حالة محورية:

هيكلة التوسع الدولي ومواءمة التنفيذ التشغيلي

CASE-01 – الأردن

(مشغل وطني للبنية التحتية وخدمات الدفع الإلكتروني في الأردن)

دخلت إحدى الشركات الوطنية العاملة في مجال البنية التحتية وخدمات الدفع الإلكتروني مرحلة جديدة من التوسع الدولي وإعادة الهيكلة الداخلية، بعد أن حققت حضوراً في عدة أسواق خارجية. ورغم قوة النمو والتوسع، لم تكن الهياكل الداخلية وآليات التنسيق ووضوح الملكيات والمسؤوليات متماشية بالكامل مع حجم وتعقيد العمليات، مما أدى إلى ظهور تحديات تشغيلية وتداخلات على مستوى الأسواق والإدارة.

التحديات

- كانت أنشطة التوسع تعتمد بشكل كبير على الأفراد بدلاً من الأنظمة، مما حدّ من قابلية التوسع والاستمرارية التشغيلية.
- لم يكن هناك إطار موحد لتقييم فرص التوسع أو الامتياز (Franchise)، ما أدى إلى تباين في آليات اتخاذ القرار.
- عمليات تسليم المهام بين الأدوار والمناطق كانت تتم بشكل غير منظم، دون وجود آلية انتقال واضحة، مما خلق فجوات في المسؤوليات واستمرارية العمل.
- كانت الرؤية التنفيذية للأسواق الدولية محدودة، في ظل غياب إطار تقارير موحد يدعم اتخاذ القرار المبني على البيانات.
- التغييرات القيادية والتنظيمية الأخيرة، بما فيها أدوار التوسع، لم تكن مدعومة بمنهجية واضحة لإدارة التغيير، مما زاد احتمالية الاحتكاك الداخلي وعدم وضوح الأدوار.
- كان بعض الأفراد ذوي الأداء العالي يعوّضون غياب الأنظمة، مما أخفى بعض نقاط الضعف الهيكلية ورفع من مخاطر الاعتماد طويل الأمد على الأشخاص.

دوري

تم الاستعانة بي كمستشارة لدعم التوسع الدولي وإعادة الهيكلة الداخلية، من خلال العمل المباشر مع الإدارة العليا وأصحاب القرار في المؤسسة. وشمل نطاق عملي ما يلي:

1. التدخل الهيكلي وعلى مستوى اتخاذ القرار

- تحليل الأدوار، ومراكز التأثير، ومسارات اتخاذ القرار المرتبطة بأنشطة التوسع.
- تحديد الفجوات الهيكلية بين الملكية والتنفيذ وصنع القرار.
- إعادة صياغة تحديات التوسع باعتبارها تحديات مرتبطة بالأنظمة والمواءمة الداخلية، وليس فقط بالتشغيل اليومي.

- تقديم استشارات تتعلق بانتقال الأدوار القيادية داخل إدارة التوسع، بما في ذلك المخاطر الناتجة عن غياب وضوح الملكيات وآليات التسليم غير الرسمية.

2. بناء الهياكل التشغيلية والأسس التنظيمية

- إجراءات تشغيلية موحدة لتقييم التوسع والامتياز (SOP):
إطار منظم لتقييم وتأهيل فرص التوسع والأسواق الجديدة، يشمل مراحل اتخاذ القرار والجهات المعنية.
- تصميم نموذج التشغيل للتوسع والامتياز:
تحديد الأدوار والمسؤوليات وحدود الملكية وآلية سير العمل اللازمة لبناء عمليات قابلة للتوسع.
- إطار التقارير والمتابعة (قيد التطوير):
تصميم طبقة تقارير مبسطة وقابلة للتوسع لدعم الرؤية التنفيذية واتخاذ القرار المبني على البيانات عبر الأسواق الدولية.
- هيكلية الانتقال وإدارة التغيير (دور استشاري):
تصميم منطوق تسليم المهام، وآلية التواصل الداخلي والخارجي، وخطة انتقال مرحلية لدعم التغييرات القيادية وتقليل الاحتكاك التنظيمي.

3. الديناميكيات التنظيمية ومواءمة التغيير

- تحليل الديناميكيات الداخلية والأنماط السلوكية المؤثرة على التنفيذ والتعاون بين الفرق.
- تحديد المخاطر المرتبطة بانتقال القيادات، بما في ذلك تداخل الأدوار وضعف عمليات الإدماج والتسليم.
- التوصية بضرورة وجود إطار رسمي لإدارة التغيير لدعم تبني الهياكل والعمليات الجديدة.
- اقتراح نهج تدريجي للتنفيذ يبدأ بأنظمة بسيطة منخفضة الاحتكاك لضمان التبني قبل زيادة التعقيد.

النتيجة النهائية

- ★ بدء التحول من نموذج يعتمد على الأفراد إلى نموذج قائم على الأنظمة والهيكلة.
- ★ تطوير منطوق أوضح لتقييم قرارات التوسع والامتياز.
- ★ وضع أسس أولية لبناء منظومة تقارير قابلة للتوسع وتعزيز الرؤية التنفيذية عبر الأسواق.
- ★ تحسين المواءمة بين الأدوار القيادية داخل إدارة التوسع.
- ★ الانتقال التدريجي من التركيز على التوثيق إلى التركيز على التنفيذ والتطبيق العملي.

مدة المشروع

تعاون استشاري مستمر.

تنظيم التنفيذ أثناء مرحلة نمو

CASE-02 | Hyginix – هنغاريا

Hyginix شركة تنظيف سكني وتجاري دخلت مرحلة نمو سريع دون وجود بنية داخلية تدعم هذا النمو. ارتفاع الطلب كشف مشاكل في اتخاذ القرار، ملكية العمليات، وقابلية التوسع، ما ضغط على جودة الخدمة والإدارة.

المشكلة

- عميل B2B واحد كان يشكّل 30-40% من الإيرادات ويستهلك جزءاً كبيراً من القدرة التشغيلية
- تداخل وعدم وضوح الأدوار بين المؤسسين، الإدارة التشغيلية، والمشرفين
- المشرفون يعملون دون إجراءات مكتوبة أو تدريب واضح
- الجدولة والتقارير والتخطيط تعتمد على Google Sheets غير مترابطة
- غياب Onboarding، SOPs، أو هيكل احتياطي للموظفين
- دوران عمالة مرتفع وشكاوى عملاء متكررة
- الإدارة غارقة في الإطفاء اليومي بدل القيادة الاستراتيجية

دوري

تدخلت كمستشارة **Business Development & Internal Alignment** خلال مرحلة انتقالية بهدف:

- تثبيت التنفيذ
- تقليل مخاطر الاعتماد على أفراد
- تجهيز الشركة لنمو قابل للتوسع

التدخلات الأساسية

1. التدخل الهيكلي واتخاذ القرار

- إعادة تعريف المشكلة من "نقص طاقة" إلى خلل هيكلي وقراري
- مقابلات فردية واستبيانات داخلية لفهم أسباب الإرهاق والدوران
- إعادة توزيع ملكية القرار ومسارات التصعيد
- تقديم توصيات توظيف وإنهاء عقود لإعادة التوازن

2. البنية التشغيلية

- تصميم هيكل تنظيمي واضح

- بناء مكتبة SOPs كاملة
- إعداد Employee Handbook وبرامج تدريب للمشرفين
- إعادة تصميم نموذج الـ Backup Cleaners
- تعديل منطق نموذج العمل التشغيلي

3. الإيرادات والتمكين التجاري

- تخفيف الضغط عبر إعادة هيكلة عقود B2B الكبرى
- إطلاق خدمة B2B جديدة: **Dedicated Cleaners** وتشمل:
 - Workforce Planning
 - Workflows
 - Pricing
 - Legal & Operational Guidelines
- إنشاء Case Study بيعي قائم على الأداء، عكست إنجازات الشركة لعملائها وبالتالي استطاعت بيع عقود أخرى B2B:
 - انخفاض الشكاوى $\approx 10\%$
 - تحسن داخلي بمقدار 20 نقطة في Performance Scorecards
 - تقليل تكاليف Refunds بحوالي 20,000 دولار خلال 3 أشهر

4. التحول الرقمي وإدارة التغيير

- الانتقال من أدوات يدوية إلى نظام مركزي
- مواءمة النظام مع الواقع التشغيلي
- تدريب الفرق، تتبع التنبؤ، وتعزيز الالتزام
- أتمتة B2C Lead Nurturing & Retention

النتيجة النهائية

- ★ انتقال من تنفيذ يعتمد على الأفراد إلى أنظمة
- ★ وضوح أسرع في اتخاذ القرار
- ★ تمكين المشرفين
- ★ استعادة القيادة للسيطرة دون تدخل يومي
- ★ تأسيس قاعدة تشغيلية وإيرادية قابلة للتوسع

مدة العمل: استشارة مستمرة

التخطيط الاستراتيجي وتوحيد العمليات – قطاع صحي متعدد الفروع

CASE-03 | Diamond Laboratories

مجموعة مختبرات طبية لها 8 فروع. التوسع كشف مشاكل تشغيلية، بشرية، وبيعية غير واضحة سببت تفاوت الأداء وانخفاض المعنويات.

المشكلة

- عدم كفاءة في العمليات والمبيعات وإدارة الموظفين
- غياب SOPs موحدة
- دورة بيع غير واضحة
- عدم وضوح الأدوار
- دوران موظفين مرتفع ومعنويات منخفضة

دوري: مستشارة Strategic Planning, Change Management & Operational Structuring

أبرز الأعمال

- مقابلات موظفين وتحليل سلوك وأداء
- ملاحظة ميدانية داخل الفروع
- Mapping كامل للعمليات
- Gap Analysis وربطها بالأهداف
- Framework لإدارة التغيير
- SOPs + Employee Handbook
- بناء فريق مبيعات ودورة بيع واضحة
- تدريب مبيعات (Trust-Based Selling, Objection Handling)

النتائج

- ★ وضوح الأدوار
- ★ تحسن التواصل والمعنويات
- ★ تحسن أداء المبيعات
- ★ توحيد العمليات عبر الفروع + زيادة الإنتاجية

مدة العمل: مكتمل

إعادة هيكلة العمليات والتحصير ل ال franchise/الامتياز

CASE-04 | Roastery Business (سري)

شركة تحميص متعددة الفروع تعمل بعقلية عائلية دون أنظمة، مع رغبة في جذب مستثمر والتوسع بالفرنشايز.

المشكلة

- لا أنظمة ولا توثيق
- اختلاف كبير في الجودة بين الفروع
- غياب Franchise Logic و Governance

دوري

مستشارة Business Development & Operational Structuring

التدخل

- زيارات لجميع الفروع
- تقييم الجودة
- بناء SOP Framework كامل
- توحيد معايير الجودة
- تحويل المعرفة العائلية إلى أنظمة قابلة للتكرار
- مواءمة نموذج العمل مع أهداف الفرنشايز
- تحليل بيانات ERP

النتائج

- ★ توحيد الجودة
- ★ جاهزية للفرنشايز والمستثمرين
- ★ تقليل التفاوت التشغيلي
- ★ انتقال من نموذج عائلي إلى قابل للتوسع

مدة العمل: مكتمل

توضيح نموذج العمل والتحقق السوقي

CASE-05 | FP Biomechanics / Functional Patterns Jordan

FP Biomechanics Jordan مشروع تدريبي متخصص في الميكانيكا الحيوية والحركة (Biomechanics & Movement Training)، يقوده مؤسس ذو خبرة تقنية عالية.

رغم قوة الخدمة، كان المشروع عند مفترق طرق: النمو والانتشار كانا مقيدين بعدم وضوح نموذج العمل، افتراضات غير مختبرة، وتردد داخلي تجاه البيع والظهور.

المشكلة

- نموذج العمل غير موثق أو قابل للاختبار
- غياب رؤية واضحة للبيانات (Leads، Conversion، Objections)
- تردد تجاه البيع رغم ضرورته للنمو
- خدمات غير مختبرة منهجياً في السوق المحلي
- خطر اتخاذ قرارات توسع دون وضوح مالي أو تحقق واقعي

دوري

تدخلت كمستشارة Change Management، Business Development، و Commercialization، بهدف تنظيم القرار قبل التنفيذ، لا فرض مسار نمو متسرع.

ما الذي تم فعلياً؟

- تحويل الخدمات إلى Business Model Canvas قابل للاستخدام
- مقارنة مسارين استراتيجيين: Franchise vs. Independent Studio مع تحليل مالي لكل خيار
- تصميم Decision Scorecard لدعم القرار
- تخطيط الموارد والقدرة الاستيعابية للمرحلة التالية
- بناء هيكل CRM بسيط وتحليل اعتراضات العملاء
- إعادة تفعيل Leads خاملة لاختبار الطلب دون إعلانات مدفوعة
- مواءمة الهوية، القيم، والتواصل التجاري مع المرحلة القادمة

النتائج

★ وضوح قرار المرحلة القادمة

- ★ نموذج عمل قابل للاستخدام
- ★ إعادة تعريف البيع كأداة نمو
- ★ تفعيل Leads واستخدامها كاختبار سوق
- ★ مواعمة العلامة التجارية مع الجاهزية

مدة العمل: مكتمل

ياسمين طارق

دراسات حالة إضافية (عند الطلب)

إلى جانب الحالات المذكورة، لدي أرشيف لحالات تشغيلية وتجارية معقدة. تتم مشاركة التفاصيل بشكل انتقائي حسب صلة الحالة بوضع شركتك.

- CASE-06 | مصنع الريم – SOPs & Compliance
- CASE-07 | Profix Group – Change & Digital Standardization
- CASE-08 | مركز علاج طبيعي – إصلاح فشل التحول الرقمي
- CASE-09 | Chef's Equipment Australia – هيكلية شركة عائلية
- CASE-10 | SAKAN Platform – بناء علامة وإيراد متكرر
- CASE-11 | مصنع لأجهزة للمحطات – تقليل تكلفة عبر Technical Communication
- CASE-12 | Mugshot Productions – Operations & Client Acquisition
- CASE-13 | Aqua Bloom – Agritech Validation
- CASE-14 | Startup (سري) – إعادة انضباط القيادة والتنفيذ

جلسة تشخيص عملي (Business Development Alignment)

**هذه الجلسة ليست عرض خدمات.

هي جلسة عمل نحدد فيها:

- ما الذي يعطل التنفيذ فعلياً داخل الشركة
- إن كان الخلل قراراً، هيكلًا، أم مسؤوليات غير واضحة
- وهل التدخل الاستشاري مناسب في هذه المرحلة، أم لا

التواصل

info@ytcopywriter.com

www.ytcopywriter.com

+962-78-0544084