لماذا تُخسر الحسابات بعد توقيع العقد؟

معركة ما بعد البيع

هندسة نجاح العملاء
في الخليج والشرق الأوسط

شرح المصطلحات



د. محمود بدر الدين

معركة ما بعد البيع

هندسة نجاح العملاء
في الخليج والشرق الأوسط

شرح المصطلحات

د. محمود بدر الدين

معركة ما بعد البيع — شرح المصطلحات

© د. محمود بدر الدين، 2026. جميع الحقوق محفوظة.

مسرد ثنائي اللغة لمصطلحات الكتاب. نسخة مجانية، يُسمح بمشاركتها كاملة دون تعديل.

طبعة منقّحة، نوفمبر 2026. أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة.

تنويه السرية. غُيّرت أسماء الدول والمدن والأشخاص والمؤسسات في القصص حفاظاً على السرية.

إخلاء مسؤولية. الآراء تعبّر عن رأي المؤلف وخبرته، ولا تُعدّ استشارة قانونية أو مالية.

battleafterthesale.com

المحتويات

مسرد المصطلحات 5

مسرد المصطلحات

يجمع هذا المسرد 65 مصطلحاً تتكرر في كتاب «معركة ما بعد البيع»، في أربع مجموعات: ثقافة الأعمال، ومقاييس نجاح العملاء، وأدوات إطار TRUST، وسيادة البيانات والذكاء الاصطناعي. التعريفات مكتوبة بالمعنى الذي يستخدمه الكتاب، لا بالمعنى المعجمي العام، ورقم القسم بعد كل تعريف يحيلك إلى موضع شرحه في الكتاب الكامل.

ثقافة الأعمال في الخليج والعالم العربي

الثقافة عالية السياق (High-context culture) — ثقافة يكمن فيها جزء كبير من المعنى في العلاقة والنبرة وما لا يُقال، لا في الكلمات الصريحة. بيئة الأعمال الخليجية عالية السياق، ولذلك تأتي إشارات الخطر ضعيفة وغير مباشرة. القسم 3.4.

الحمولة (Hamola) — في الكتاب: التعاطف والتساند بمنطق «نحن في قارب واحد»، أي الوقوف مع العميل أبعد من حدود العقد. وفي الاستخدام الخليجي اليومي قد تعني العائلة الممتدة. القسم 4.4.

الديوانية (Diwaniya) — مجلس مسائي منتظم في بيوت العائلات، شائع في الكويت. فيه تتشكّل السمعة وتُناقش القرارات قبل أي اجتماع رسمي. القسم 2.5.

السمعة (Somah (reputation)) — ثقة مبنية على السجل والشرف المهني والمكانة الاجتماعية. اسمك يدخل القاعة قبلك. القسم 2.2.

السَّنَع (Sana') — منظومة الأصول وحسن التصرف في الخليج: كيف تُحيّي وتجلس وتعطي كلمتك وتفي بها. القسم 2.1.

الصبر العلائقي (Relational patience) — الوقت الإضافي الذي يمنحه العميل الخليجي لشريكه ليُثبت نفسه قبل أن يعترض. يؤخّر ظهور عدم الرضا، وحين ينفد يكون الانفصال أصعب. القسم 3.3.

الفزعة (Fazaa) — المسارعة إلى نجدة من يطلب العون. وفي الكتاب: أن تحضر بنفسك وبكامل التزامك حين يقع العميل في أزمة. القسم 8.3.

الكنية (Kunya (Abu names)) — «أبو» متبوعة باسم الابن الأكبر: طريقة دافئة ومحترمة لمخاطبة الشخص في الثقافة العربية.

المجاملة (Mojamala) — في الكتاب وجهان: الالتزام الاجتماعي بتبادل المعروف والولاء عبر الزمن، والمجاملة اللطيفة التي قد تُخفي رأي العميل الحقيقي. القسم 3.1.

المجلس (Majlis (pl. majalis)) — مكان الاستقبال التقليدي الذي تتشكّل فيه العلاقات والآراء والقرارات، وكثيراً قبل أي اجتماع رسمي. القسم 2.5.

معالي / سعادة (His Excellency) — لقب يُخاطَب به الوزراء وكبار المسؤولين، ويُستخدم في الأعمال احتراماً لصاحب القرار الأعلى. القسم 4.5.

المَنّ (Al-mann) — تذكير الآخر بمعروف أسديتَه إليه. يجرح الكرامة في الثقافة العربية، ولذلك ينصح الكتاب بصياغة النجاح «نجحنا معاً بتوجيهاتكم» لا «وفّرنا لكم المال بتقنيتنا». القسم 5.3.

الواسطة (Wasta) — شبكة علاقات اجتماعية تُستخدم لإنجاز الأمور. يُنظر إليها غالباً على أنها محاباة، ويعاملها الكتاب بوصفها نظام تشغيل اجتماعياً قد يحمل ثقة مشروعة، ضمن الحدود الواردة في «ملاحظة أخلاقية».

نجاح العملاء ومقاييس الإيرادات

الإيرادات التوسعية (Expansion) — إيرادات إضافية من العملاء الحاليين عبر الترقيات أو زيادة المستخدمين أو وحدات جديدة. القسم 5.6.

الإيرادات السنوية المتكررة (ARR) — القيمة السنوية لعقود الاشتراك المتكررة لدى الشركة. القسم 3.6.

اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) — التزامات الخدمة التعاقدية، مثل أزمنة الاستجابة والحل.

التقليص (Contraction) — انخفاض ما يدفعه عميل قائم: تراخيص أو وحدات أو باقات أقل. القسم 3.6.

التكلفة الإجمالية للملكية (TCO) — كل ما يكلّفه النظام طوال عمره، لا الترخيص أو الاشتراك وحده. القسم 1.3.

التهيئة (Onboarding) — المرحلة الأولى بعد التوقيع، يُجهَّز فيها العميل ويُدرَّب حتى يصل إلى أول قيمة. القسم 6.6.

الحساب الشبحي (Ghost Account) — مستخدم مرخّص لم يسجّل دخولاً أو نشاطاً منذ ثلاثين يوماً أو أكثر. القسم 3.4.

الخسارة الصامتة (Silent churn) — يستمر العميل في الدفع بينما يتراجع الاستخدام والثقة والقيمة الفعلية. أخطر أنواع الخسارة في المنطقة، لأن لوحة التحكم لا تُظهرها. القسم 3.1.

خسارة العملاء (Churn) — فقدان عملاء أو إيرادات متكررة خلال فترة: طوعاً، أو قسراً، أو بتقليص الاشتراك. القسم 3.1.

الراعي التنفيذي (Executive Sponsor) — القائد الأعلى لدى العميل الذي يملك القرار ويرعى المشروع. غيابه عن المراجعات إشارة إنذار مبكر. القسم 3.4.

رضا العملاء (CSAT) — مؤشر رضا العميل، يُقاس عادةً بعد تفاعل محدد.

صافي الاحتفاظ بالإيرادات (NRR) — النسبة = (الإيرادات المتكررة أول الفترة + التوسع − التقليص − الخسارة) ÷ الإيرادات المتكررة أول الفترة × 100. القسم 3.6.

العائد على الاستثمار (ROI) — العائد = (القيمة المحققة − كلفة الاشتراك) ÷ كلفة الاشتراك × 100. القسم 5.2.

فجوة القيمة (Value Gap) — الفرق بين ما وعدت به المبيعات لإغلاق الصفقة وما يعيشه العميل فعلاً بعد التشغيل. القسم 5.1.

مؤشر صافي الترويج (NPS) — مؤشر ولاء مبني على احتمال أن يوصي بك العميل. يشرح الكتاب لماذا يُقرأ غالباً أعلى من الحقيقة في الخليج بسبب المجاملة. القسم 3.6.

مؤشر صحة الحساب (Health Score) — مؤشر مركّب يقدّر صحة الحساب. يرى الكتاب أنه يحتاج إلى مقاييس رأس المال الاجتماعي ليكتمل. القسم 3.6.

مدير نجاح العملاء (CSM) — المسؤول عن نتائج العميل بعد البيع، من التهيئة حتى التجديد والتوسع. القسم 1.6.

مراجعة الأعمال التنفيذية (EBR) — اجتماع منظّم مع القيادة العليا للعميل لمراجعة القيمة المحققة والاتفاق على الخطط المشتركة. القسم 5.4.

المستخدمون المتقدمون (Power Users) — سفراء من موظفي العميل أنفسهم يساعدون زملاءهم على تبنّي النظام. القسم 6.8.

المكسب السريع (Quick Win) — تحسين صغير ظاهر يُقدَّم مبكراً ويوفّر على المستخدمين جهداً حقيقياً. القسم 4.7.

المُناصر / السفير (Champion / Advocate) — المُناصر يدافع عنك داخل مؤسسة العميل، والسفير يوصي بك خارجها. القسم 8.6.

أدوات إطار TRUST ونماذجه

الأشهر الاثنا عشر المعكوسة (Inverted 12 Months) — خط التجديد الخليجي، يُعدّ تنازلياً من نهاية العقد، فيبدأ العمل على التجديد قبل موعده بعام. القسم 8.5.

الإشارات الضعيفة (Weak signals) — فكرة أنسوف (1975): العلامات المبكرة الخافتة هي الأهم. وفي الأسواق عالية السياق تأتي إشارات الخطر ضعيفة بطبيعتها: صمت، أو رد متأخر، أو دعوة لم تصل. القسم 3.4.

إطار TRUST — إطار الكتاب: هندسة العلاقات القائمة على الثقة؛ تنظيم القيمة وعائد الاستثمار محلياً؛ التمكين الثقافي والاستخدام الحقيقي؛ التوافق السيادي والأمان الجيوسياسي؛ التواصل التكتيكي عالي اللمسة الإنسانية. القسم 2.8.

اختبار حرارة الحساب (Account Temperature Test) — عشرة أسئلة بنعم أو لا تقيس حرارة الحساب الكبير ورصيدك في بنك ثقته. القسم 8.9.

بروتوكول التصعيد الكريم (Dignified Escalation Protocol) — التصعيد دون صنع عدو: تفاهم مع المسؤول المباشر أولاً، واحفظ ماء وجهه قبل أن تصعد. القسم 8.7.

البريد التنفيذي SHARP — عنوان واضح، وخلاصة في ثلاثة أسطر، ووضوح المطلوب، واحترام الوقت، والأدلة في المرفقات: بنية البريد التنفيذي. القسم 8.4.

بنك القيمة (Value Bank) — سجل شهري موثّق للوفورات والإنجازات المحققة للعميل، يُستخدم للدفاع عن التجديد بالأدلة. القسم 5.7.

ثراء الوسيلة (Media richness) — مبدأ دافت ولينغل (1986): الرسائل الغنية والغامضة والحساسة تحتاج قنوات غنية، كالمكالمة أو الزيارة. القسم 8.1.

الخريطة السياسية للعميل (Political map) — خريطة لمن يقرر فعلاً داخل الحساب: موازين القوة والتأثير، والمُناصر الحقيقي، والخصم الصامت. القسم 4.2.

دليل التوقيت الثقافي (Cultural Timing Guide) — متى ترسل ماذا: رمضان والأعياد والأيام الوطنية والصيف ونهاية السنة المالية تغيّر طريقة استقبال الرسالة. القسم 8.8.

القتلة الصامتون السبعة (Seven Silent Killers) — سبعة أسباب متكررة لخسارة التجديدات في المنطقة؛ فالعقود الكبيرة نادراً ما تُخسر بسبب خطأ واحد أو خصم منافس. القسم 8.5.

كلفة الغياب (Cost of Absence) — سؤال تشخيصي: ماذا يتوقف لو توقف النظام يوماً؟ كلما زاد ما يتوقف، كان النظام أكثر حياة. القسم 6.5.

مؤشرات جودة التواصل (CQI) — خمسة مقاييس تكشف هل يعمل تواصلك فعلاً. القسم 8.9.

مراكز القوة الثلاثة (Three centers of power) — المستخدمون، والمُناصر، والمستوى التنفيذي: طبقات العلاقة الثلاث التي يحتاجها كل حساب استراتيجي. القسم 8.1.

مسارات الظل (Shadow Workflows) — عمليات موازية يدوية أو غير رسمية يُنجز فيها الموظفون العمل الحقيقي، ولا يُدخلون في النظام الرسمي إلا النتائج. القسم 6.1.

مصفوفة الإنذار المبكر الخليجية (GCC Early Warning Matrix) — ثلاثة مستويات لإشارات الخطر: فنية ورقمية، وعلائقية، وسياقية. إشارتان من المستوى الأول مع إشارة من الثاني تستدعي بروتوكول الإنقاذ. القسم 3.4.

مصفوفة النجاح المشترك (Joint Success Matrix) — تُتفق عليها في أول اجتماع بعد التوقيع: معنى النجاح بأرقام قابلة للقياس، والتزامات كل طرف، وجدول زمني واقعي. القسم 5.1.

مصيدة الأربعة والعشرين شهراً (24-Month Trap) — الخط الزمني للخسارة في الكتاب: شهر العسل (1–3)، ومنطقة الغموض (3–9)، ونقطة الانعطاف الصامتة (9–18)، ووهم الأمان (18–24). قرار التجديد يُتخذ قبل إعلانه بأشهر. القسم 3.3.

منحنى التوقعات (Expectation curve) — تبلغ التوقعات ذروتها في الأشهر الثلاثة الأولى، ثم تهبط إلى وادي الإحباط، ثم تستقر أو تنتهي بالرحيل. القسم 3.3.

نموذج STARS — الموقف، والمهمة، والإجراء، والنتيجة، والأثر الاستراتيجي: بنية رواية القيمة. القسم 5.3.

نموذج التهدئة HEAR — توقّف، وتعاطف، وتصرّف، واستعِد الثقة: بروتوكول تهدئة الأزمات. القسم 8.3.

نموذج الحوار 6P — الحضور، والتقدم، والمشكلات، والخطة، والشراكة، والبروتوكول: نموذج الحوار التنفيذي في مراجعة الأعمال الخليجية. القسم 8.2.

النموذج الهجين (Hybrid model) — النموذج ذو الطبقتين خلف TRUST: انضباط البيانات في النموذج الغربي، مع الطبقة العلائقية التي تتطلبها المنطقة. القسم 2.8.

سيادة البيانات والذكاء الاصطناعي

الإنسان في الحلقة (Human in the loop) — تصميم يراجع فيه إنسان ما تصوغه الآلة أو يعتمده قبل أن يصل إلى العميل. القسم 9.6.

الاستضافة الهجينة السيادية (Sovereign Hybrid Hosting) — تبقى البيانات الحساسة في بيئة سيادية محلية، ولا يخرج إلى السحابة العالمية للمعالجة إلا بيانات مُعمّاة أو مُرمّزة. القسم 7.3.

الترميز والتعمية (Tokenization / Masking) — استبدال الأسماء والحقول الحساسة برموز أو أقنعة، لتُعالج البيانات دون كشف الهويات. القسم 7.3.

توطين البيانات (Data localization) — اشتراط تخزين بيانات معينة، ومعالجتها أحياناً، داخل البلد. القسم 7.1.

خريطة حدود الأتمتة (Automation Boundary Map) — مصفوفة تحدد، بحسب مستوى العلاقة والثقل العاطفي للرسالة، ما يُؤتمت، وما تساعد فيه الآلة، وما يبقى بشرياً. القسم 9.2.

الذكاء الاصطناعي في الظل (Shadow AI) — استخدام أدوات ذكاء اصطناعي شخصية أو غير معتمدة لمعالجة بيانات العميل أو الشركة خارج الأنظمة المحكومة: خطر على البيانات ومسار ظل خفي. القسم 9.5.

سيادة البيانات (Data sovereignty) — مبدأ خضوع البيانات لقوانين البلد الذي تُجمع أو تُخزّن فيه. وفي المنطقة تُعامل البيانات بشكل متزايد بوصفها أصلاً وطنياً. القسم 7.1.

النفور من الخوارزميات (Algorithm aversion) — نتيجة بحثية: يفقد الناس الثقة في الخوارزمية أسرع من الإنسان بعد رؤية الخطأ نفسه (Dietvorst, Simmons & Massey, 2015). القسم 9.2.

مرجع سريع: الإنجليزية ← العربية

English	العربية
Month Trap-24	مصيدة الأربعة والعشرين شهراً
6P	نموذج الحوار 6P
Account Temperature Test	اختبار حرارة الحساب
Algorithm aversion	النفور من الخوارزميات

English	العربية
Al-mann	المَنّ
ARR	الإيرادات السنوية المتكررة (ARR)
Automation Boundary Map	خريطة حدود الأتمتة
Champion / Advocate	المُناصر / السفير
Churn	خسارة العملاء (Churn)
Contraction / Downsell	التقليص (Contraction)
Cost of Absence	كلفة الغياب
CQI	مؤشرات جودة التواصل (CQI)
CSAT	رضا العملاء (CSAT)
CSM	مدير نجاح العملاء (CSM)
Cultural Timing Guide	دليل التوقيت الثقافي
Data localization	توطين البيانات
Data sovereignty	سيادة البيانات
Dignified Escalation Protocol	بروتوكول التصعيد الكريم
Diwaniya	الديوانية
EBR	مراجعة الأعمال التنفيذية (EBR)
Executive Sponsor	الراعي التنفيذي
Expansion revenue	الإيرادات التوسعية (Expansion)
Expectation curve	منحنى التوقعات
Fazaa	الفزعة
GCC Early Warning Matrix	مصفوفة الإنذار المبكر الخليجية
Ghost Account	الحساب الشبحي (Ghost Account)
Hamola	الحمولة
Health Score	مؤشر صحة الحساب (Health Score)
HEAR	نموذج التهدئة HEAR
High-context culture	الثقافة عالية السياق
His Excellency	معالي / سعادة

English	العربية
Human in the loop	الإنسان في الحلقة
Hybrid model	النموذج الهجين
Inverted 12 Months	الأشهر الاثنا عشر المعكوسة
Joint Success Matrix	مصفوفة النجاح المشترك
Kunya (Abu names)	الكنية
Majlis (pl. majalis)	المجلس
Media richness	ثراء الوسيلة
Mojamala	المجاملة
NPS	مؤشر صافي الترويج (NPS)
NRR	صافي الاحتفاظ بالإيرادات (NRR)
Onboarding	التهيئة (Onboarding)
Political map	الخريطة السياسية للعميل
Power Users	المستخدمون المتقدمون (Power Users)
Quick Win	المكسب السريع (Quick Win)
Relational patience	الصبر العلائقي
ROI	العائد على الاستثمار (ROI)
'Sana	السَّنَع
Seven Silent Killers	القتلة الصامتون السبعة
Shadow AI	الذكاء الاصطناعي في الظل (Shadow AI)
Shadow Workflows	مسارات الظل
SHARP	البريد التنفيذي SHARP
Silent churn	الخسارة الصامتة
SLA	اتفاقية مستوى الخدمة (SLA)
Somah (reputation)	السمعة
Sovereign Hybrid Hosting	الاستضافة الهجينة السيادية
STARS	نموذج STARS
TCO	التكلفة الإجمالية للملكية (TCO)

English	العربية
Three centers of power	مراكز القوة الثلاثة
Tokenization / Masking	الترميز والتعمية
TRUST	إطار TRUST
Value Bank	بنك القيمة
Value Gap	فجوة القيمة
Wasta	الواسطة
Weak signals	الإشارات الضعيفة