

## Community Support Program In Lebanon-CSP برنامج دعم المجتمع المحلي في لبنان



تحسين الفرص الاقتصادية

التخفيف من مسببات النزاع



تعزيز الخدمات الأساسية



تم تحضير هذا العرض بفضل دعم الشعب الأمريكي من خلال الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، ضمن برنامج دعم المجتمع المحلي (CSP) في لبنان. أن محتوى هذا العرض لا يعكس وجهة نظر الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية أو حكومة الولايات المتحدة.

## لمحة عامة:

- يمتد برنامج دعم المجتمع المحلي في لبنان (CSP) الممول من الوكالة الأميركية للتنمية الدولية (USAID) على مدى سبع سنوات بموازنة قيمتها 80 مليون دولار أميركي.
- يقدم مجموعة واسعة من المبادرات لدعم المجتمعات المحلية الأكثر حرماناً وذلك لتحسين الخدمات الأساسية وتعزيز الفرص الاقتصادية.
- مناطق عمل البرنامج: الشمال والجنوب والبقاع مع احتمال التوسع الى مناطق أخرى وفقاً للحاجات والأولويات.

## المبادرات والفئات المستهدفة:

يتعاون برنامج دعم المجتمع المحلي مع البلديات ومؤسسات المياه ومنظمات المجتمع المدني والمؤسسات التعليمية والتدريبية والقطاع الخاص من خلال مزيج من المبادرات القصيرة والمتوسطة الأمد التي تحسن الفرص الاقتصادية وتعالج الفجوات في تأمين الخدمات العامة:

- مبادرات عاجلة قصيرة الأمد : صيانة - إعادة تأهيل بنى تحتية - شراء تجهيزات (خزانات مياه ومولدات ومحولات كهربائية)...
- مبادرات متوسطة وطويلة الأمد لتحقيق تنمية محلية مستدامة : مشاريع لإدارة النفايات الصلبة – تقديم معدات زراعية – مشاريع استخدام الطاقة البديلة و تحسين و دعم الظروف المعيشية و تطوير القوى العاملة
- كما يقوم برنامج (CSP) بتقديم خبرات تقنية هادفة ومتخصصة بالإضافة إلى التدريب وبناء القدرات استكمالاً لدعم تأهيل البنى التحتية و التجهيزات المقدّمة من البرنامج وذلك لتعزيز استدامة هذا الدعم بين المجتمعات المستفيدة.

## مكونات البرنامج:

1. إدارة المشروع
2. مشاريع دعم المجتمع المحلي
3. تنمية القدرات والدعم التقني
4. تنمية القوى العاملة
5. إدارة مياه الصرف الصحي

## النتائج المتوقعة:

- 130 تدخل مجتمعي بالشراكة مع أصحاب المصلحة المحليين لإفادة ما يزيد عن 645,000 شخص
- مجتمعات مستفيدة أكثر قدرة للحفاظ على المساعدات المقدمة وجمع مصادر الإيرادات المحلية لتلبية احتياجات المجتمع ذات الأولوية
- 500 وظيفة موازية لدوام عمل كامل
- معالجة 12000م3 من مياه الصرف الصحي يوميا" قبل تصريفها في البيئة



# بناء القدرات

تعاونية فنيدق

آذار 2021



# بناء شراكات مُستدامة

بناء القدرات الدورة رقم 2

تعاونية فنيدق – نيسان 2021

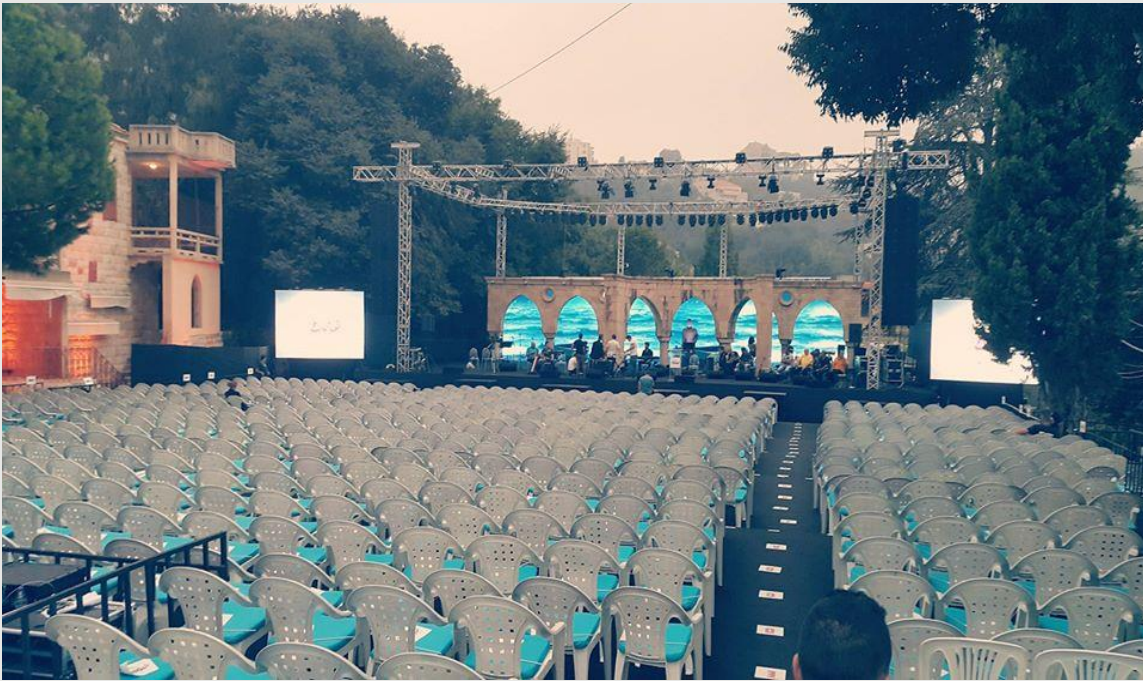
## البرنامج:

- لمحة عن Asquare Mena ودورنا في المشروع
- خطة بناء شراكات مُستدامة:
  - 1- تصنيف الزبائن وتحديدهم
  - 2- أدوات الاتصال
  - 3- الشراكات المُستدامة
  - 4- تحديد الفرص الجديدة
  - 5- تطوير البروتوكول
  - 6- نموذج
  - 7- نصائح التفاوض



## لمحة عن Asquare Mena

Asquare Mena هي شركة إستشارات وإدارة الأماكن السياحية تعمل مع الحكومات وعملاء من القطاع الخاص، وتقدم مجموعة واسعة من الخدمات في مجال تطوير واستراتيجية الأعمال، التسويق، وابتكار الحفلات وتنفيذها.



# 1- تصنيف المستهلكين وتحديد هم



كيفية فهم هوية الزبائن

# 1- تصنيف الزبائن وتحديد هم

- من هم زبائننا الحاليون؟  
إنشاء فئات الزبائن بحسب أوجه التشابه / الموقع / النوع / تصنيف م إلى ب  
و تصنيف م إلى م ...
- الموقع الجغرافي والتغطية  
الشخص الذي يمكن الاتصال به وتفصيله  
الخبرة السابقة

# 1- تصنيف الزبائن وتحديدهم

غيرها؟

منظمي الرحلات السياحية

السوبرماركات

محلات البيع بالتجزئة الخاصة

الزبائن المباشرون  
(من خلال متجر التعاونية،  
المعارض، إلخ)

# 1- تصنيف الزبائن وتحديد هم

الشخص المسؤول	ملاحظات خاصة	تواتر / تكرار	أدوات الاتصال	تفاصيل الاتصال/ الهاتف/ البريد الإلكتروني	الموقع الجغرافي	النوع	الزبون الحالي

## 2- أدوات الاتصال

إنشاء عادات وأدوات إتصال مختلفة  
لكلّ فئة من فئات الزبائن  
(شهر / موسم / مناسبة)

تواتر / تكرار	أدوات الاتصال
<u>أمثلة:</u>	<u>أمثلة:</u>
موسمي	كُتبيات
شهري	عينات تذوق

## 3- الشراكات المُستدامة

1. خلق وضع مربح للفريقين: حدّد دائماً المشكلة من جهة الزبون وحاول إصلاحها من وجهة نظره.
2. بناء شراكة وديّة والمحافظة عليها بهدف خلق صفة الولاء (مثال: التغليف المميز / الملصقات).
3. إدخال معاملات خاصة وحلول مُصممة بناءً على نوع الزبون (دعوات – حفلات – هدايا – برامج ولاء) لتشجيع الأنشطة المُتكررة مع التعاونية.

## 4- تحديد الفرص الجديدة

- من هو الزبون المُحتمل الجديد؟ إبحث دائماً عن هذه الفئة!
- إنشاء فئات العملاء بحسب أوجه التشابه/ الموقع/ النوع...إلخ
- تحديد خطة التوعية:
  - كيفية الوصول؟ مثلاً: زيارة، إتصال هاتفي، حضور فعاليات/ معارض، إلخ
  - ما هو الإطار الزمني للتوعية؟
  - ما هي الخطوات اللاحقة؟
  - من المسؤول؟



## 4- تحديد الفرص الجديدة

الشخص المسؤول	الخطوات اللاحقة	الإطار الزمني	خطة التوعية	تفاصيل الاتصال بالشخص المعني	الموقع الجغرافي	النوع	الزبون المُحتمل

## 5- تطوير البروتوكول

- في هذه الحالة، توقيع عقد يُنظّم العلاقة بين الفريقين: الفريق الأول (مثلاً: تعاونية فنيديق) من جهة والفريق الثاني (مثلاً: البائع/ المُرّوج... إلخ) من جهة أخرى، يُظهر هذا العقد شروط وأحكام العلاقة.
- هو مؤلف من أقسام مختلفة. على أن تكون تفاصيل كلّ قسم مُتوافق عليها من قبل الفريقين، قبل التوقيع.

## 5- تطوير البروتوكول

الأقسام المختلفة  
لعقد البروتوكول

1. تحديد الفريقين: التعاونية – البائع/ المُرَوِّج/ منّظم الرحلات ... إلخ
2. تاريخ سريان مفعول العقد
3. وصف البضائع
4. التسعير
5. شروط الدفع
6. التسليم
7. خطر الخسارة
8. حقّ التفتيش
9. إنهاء العقد
10. التوقيع

State of \_\_\_\_\_

## SALES AGREEMENT

This Sales Agreement (this "Agreement") is entered into as of the \_\_\_\_\_ day of \_\_\_\_\_, 20\_\_\_\_, by and among/between:

**Seller(s):** \_\_\_\_\_ [Name], located at \_\_\_\_\_ [Address] (collectively "Seller") and

**Buyer(s):** \_\_\_\_\_ [Name], located at \_\_\_\_\_ [Address] (collectively "Buyer").

Each Seller and Buyer may be referred to in this Agreement individually as a "Party" and collectively as the "Parties."

**1. Sale of Goods.** Seller agrees to sell, and Buyer agrees to purchase the following items in the following quantities and at the prices (the "Goods"):

Description of Goods	Quantity	Price Per Unit
		\$
		\$
		\$
		\$
		\$
		\$
		\$

Other Details: \_\_\_\_\_

**2. Purchase Price.** Buyer will pay to Seller for the Goods and for all obligations specified in this Agreement, if any, as the full and complete purchase price, the sum of \$\_\_\_\_\_. Unless otherwise stated, (Check one)  Seller  Buyer shall be responsible for all taxes in connection with

## 6- نموذج

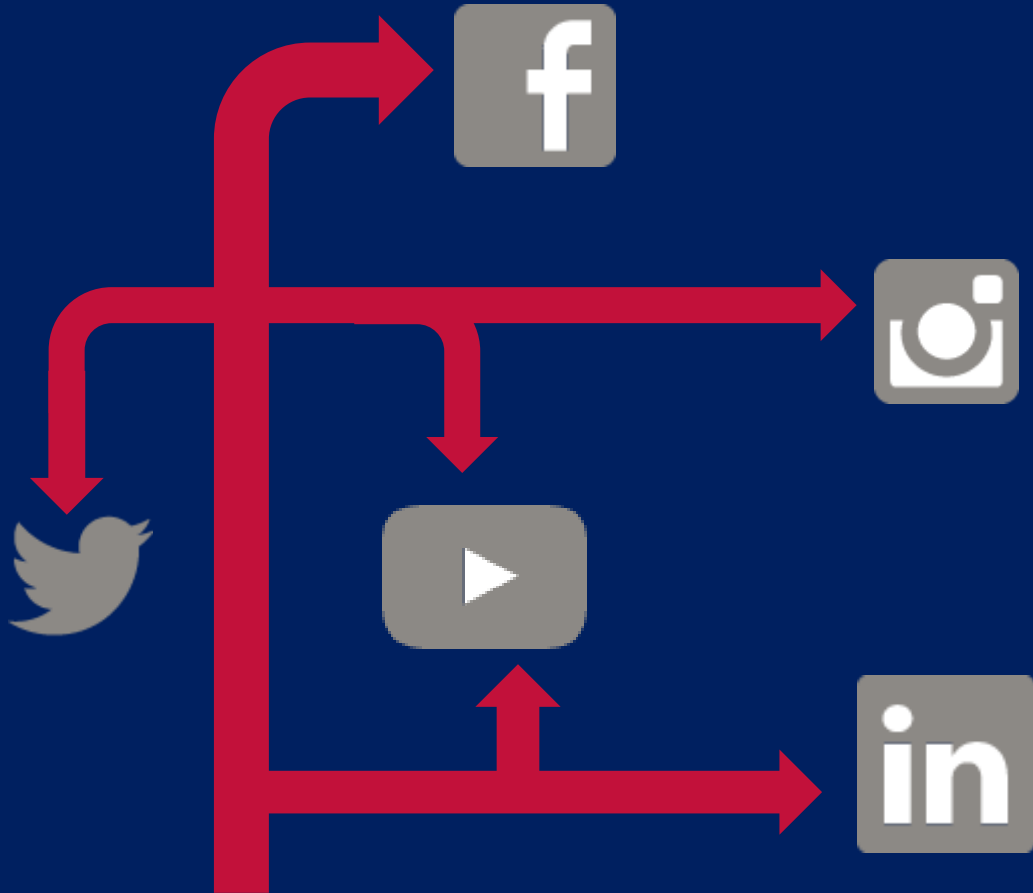
1- نموذج العقد مع السوبرماركات  
ومحلات البيع بالتجزئة.

2- نموذج بروتوكول الشراكة مع  
منظمي الرحلات.

## 7- نصائح التفاوض

- التحضير ضروري
- إصلاح النتائج المرجوة من المفاوضات
- تحديد الـ«باتنة» (أفضل بديل لاتفاقية تفاوضية)
- الاستماع، التحليل، التكرار
- تقنية «جيدة ولكن ليست كافية»
- تقنية «إذا كنتُ سأفعل...»
- الرجوع إلى الإدارة/ المسؤول
- إقترح حلّ رابح
- المتابعة ثم المتابعة ثم المتابعة

تابعونا لنبقى على تواصل  
@CSPLebanon



شكراً جزيلاً

[info@csplebanon.org](mailto:info@csplebanon.org)