

Qu'est-ce que l'andragogique ?

L'andragogie est l'art et la science d'enseigner aux adultes. L'andragogie se base sur des hypothèses spécifiques tel que :

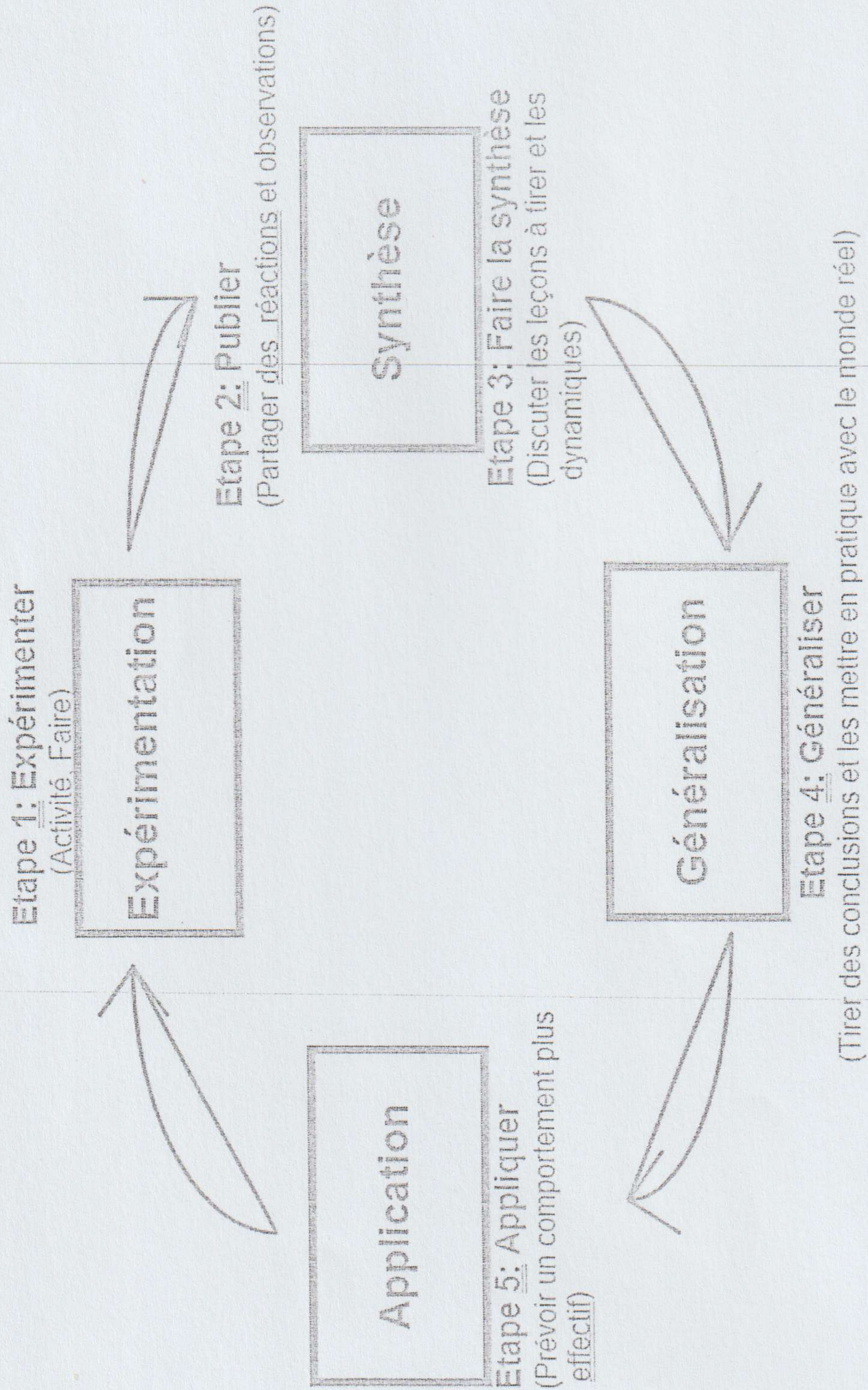
- Les adultes ont besoin de savoir pourquoi ils doivent apprendre quelque chose.
- Les adultes ont besoin d'être traités comme des individus capables de s'autogérer et admettent mal que les autres leur imposent leur volonté.
- Les adultes arrivent avec une expérience propre, rendant les groupes très hétérogènes et nécessitant une personnalisation des stratégies d'enseignement et d'apprentissage.
Cependant, cela favorise les méthodes expérimentales et activités d'échange.
- Les adultes sont prêts à apprendre si les connaissances permettent d'affronter des situations réelles.
- Les adultes assimilent d'autant mieux que les connaissances, les compétences, les attitudes sont présentées dans le contexte de leur mise en application sur des situations réelles.

Pour résumer :

HYPOTHESES

	Concept de soi	Expérience	Bonne volonté	Perspective temporelle	Orientation apprentissage
Pédagogie	Dépendance	Peu importante	Développement biologique pression sociale	Mise en application retardée	Centrée autour du thème
Andragogie	Accroissement de l'autogestion	Les apprenants sont une ressource pour l'apprentissage	Tâches de développement pour les rôles sociaux	Immédiateté de la mise en application	Centre autour du problème

Cycle d'Apprentissage par l'Action



Techniques types d'apprentissage par l'action

- a. Le travail en groupe: tous les participants ont l'occasion d'exprimer leur opinion en petits groupes avant que les résultats de ces discussions ne soient présentés en séances plénières. La participation des individus est plus importante pendant les travaux de groupes que pendant les séances plénières.
- b. Les Exercices de l'Apprentissage Structurés (EAS): ces exercices consistent à jouer certains rôles dans des conditions données. Les participants jouent leurs rôles soit simultanément, soit en attendant leur tour, pendant que d'autres sont désignés comme observateurs avec des tâches précises. Les EAS's sont ouverts et reflètent les vrais convictions/sensations des participants impliqués dans ces exercices.
 - b1. Le jeu de rôles: c'est une partie de l'ensemble des EAS qui définit un cadre dans lequel le rôle de chaque acteur est défini. Le résultat du jeu de rôle est ouvert bien que dans la plupart des cas le résultat peut-être prédit dans certaines limites.
 - b2. Les Exercices de Simulation: Des situations cruciales (tel qu'un problème typique d'affaire) sont simulées en donnant certaines lignes de conduite (règles) sous lesquelles tous les participants agissent. Les résultats sont enregistrés dans des tableaux préparés ou sur des cartes ZOPP (METAPLAN) en vue de servir comme base de discussion pour la synthèse.
- c. Débat: Deux ou plusieurs opinions opposées sont présentées par différents groupes de participants argumentant leur point de vue. Les groupes doivent se présenter en partant de la position que leur rôle leur conférerait (par exemple: facilitation contre cours magistral).
- d. Les visites de terrain/excursions: Les participants sont invités sur le terrain (pour des études de marché, des visites d'entreprises ou d'institutions) pour se faire une première impression. Les expériences réelles sont considérées comme ayant plus de valeurs si on tient compte des méthodes de formation.
- e. L'apprentissage par la pratique (compétences pratiques): Pratiquer au lieu d'écouter et "consommer"! Par exemple, la formation pratique est un puissant outil pour apprendre le comportement correct à adopter face à un groupe, surtout si ce comportement peut être observé par vidéo en vue d'un feed-back. De même, l'enseignement des compétences pratiques comme sculpter, conduire, souder, etc. peut seulement être perfectionné à travers une application pratique. La théorie peut compléter la formation cependant donnée de manière isolée (sans pratique), elle n'a aucune valeur.
- f. Le brainstorming: Tous les participants émettent toutes les idées possibles concernant un sujet donné. Toutes les idées, réalisables ou non, sont acceptées, sans restriction. De cette manière, des centaines d'idées sont générées; c'est seulement plus tard que les idées réalisables sont séparées des idées irréalisables selon certains critères de sélection.

مقياسك الخاص بالناجح:

مبادئ في حاجة
إلى تحسين

نقاط القوة

الخصائص الشخصية ووضيقتك (حالتك)

الإلتزام / التعهد:

لكي تكون مؤسستك واقعا علموسا ناجحا يجب عليك أن تكون ملتزما به. الإلتزام يعني أنك على استعداد لوضع عملك فوق كل اعتبار تقريبا. هل ترغب في العمل لفترة طويلة؟ هل يمكنك تكريس معظم وقتك وجهدك لمؤسستك؟

التحفيز:

من المحتمل أن يكون لمؤسستك نصيبا معتبرا في النجاح، إذا كنت جد محفز ولديك رغبة كبيرة لتحقيق فكرة مشروعك، إنشاء ثروة، تأمين أموالك، استثمارها وتتميتها. هل تعرف بوضوح لماذا تريد أن يكون لديك مؤسستك الخاصة بك؟

المخاطرة

لا يوجد مشروع مؤسسة خال من المخاطر تماما. أنت دائما معرض، هل أنت مستعد لتحمل المخاطر؟ هل أنت على استعداد للمخاطرة بأموالك للإستثمار في عملك؟

أخذ القرارات:

أنت مسؤول في مؤسستك وعنها، هذا يعني أنه عليك اتخاذ قرارات. يمكن أن تجلب النجاح أو سبب الفشل. القرارات البالغة الأهمية، لا يمكن تأجيلها أو تكليف شخص آخر بها، هل باستطاعتك اتخاذ القرارات الصعبة بنفسك؟

القدرة على التعامل مع التوتر والإجهاد:

يتعرض المقاولون وأصحاب المؤسسات إلى كثير من التوتر. يمكن أن يكون التوتر أو الإجهاد نتيجة قرارات صعبة يجب اتخاذها أو نتيجة علاقات مع المتدخلين في المؤسسة أو أيضا بسبب ساعات العمل الطويلة. هل أنت متحمس بشأن آفاق مؤسستك؟ هل تستمتع بالعمل؟

حل المشاكل:

يتطلب تسيير وإدارة مؤسسة أن تكون قادرًا على حل المشكلات. هل لديك القدرة على معالجة الأسباب الجذرية للمشكلات بطريقة مبتكرة؟

توجيه الأهداف:

إحدى الخصائص التي تميز صاحب المؤسسة عن العامل هي القدرة على تخطيط الأهداف وتحقيقها. يجب أن يكون باستطاعتك تصور اتجاه مؤسستك والوضع العام بدلا من التركيز على التفاصيل الدائرية. هل قمت بوضع رؤية واضحة وتحديد هدف لمؤسستك؟

الدعم الاجتماعي:

سيطلب تشييل مؤسستك الكثير من الوقت والجهد. من المهم الحصول على الدعم اللازم من العائلة والأصدقاء ورجال الأعمال الآخرين. هل لديك شبكة اجتماعية من الأشخاص والمنظمات التي ستدعم تحقيق طموحك؟

الموضع المالي:

بعد الوصول إلى الموارد المالية، لإنشاء مؤسسة أمر مهم للغاية. هل خصصت المال لبناء عملك؟ إذا كنت بحاجة إلى أموال إضافية، هل لديك أفراد من عائلتك أو أصدقاء مستعدون وبإمكانهم إقراضك المال، أو هل يقبلون استخدامك لأصولهم لتأمين قرض من مؤسسة مالية؟ هل لديك تعامل سابق للإدخار أو الإقتراض مع مؤسسة مالية تقدم قروضاً للمؤسسات الجديدة؟

مبادئ في حاجة إلى تحسين

نقاط القوة

كفاءات /مهارات

المهارات التقنية:

المهارات التقنية هي المهارات العملية التي تحتاجها عند أداء عملك في مؤسستك بغرض إنتاج سلع أو منتجات أو تقديم خدمات، مثلا: إذا كنت ترغب في إطلاق (إنشاء) خدمة للهاتف النقال مع ورشة للإصلاح وخدمات ما بعد البيع، أنت بحاجة إلى معرفة كيفية إصلاح الهواتف المحمولة، فهل لديك الكفاءات التقنية لإطلاق وبدء مؤسستك؟

المهارات في إدارة وتسيير الأعمال:

المهارة في إدارة وتسيير المؤسسة، هي القدرة على تسيير مؤسستك بنجاحة وشكل فعال، فهل لديك مثلا مهارات في التسويق، تقدير التكاليف، مسك السجلات وتحفيز العمال.... الخ

معرفة مجال وقطاع عملك ونشاطك:

كلما زادت معرفتك بمجال نشاطك وعملك، بقدر ما كان احتمال ارتكاب الأخطاء المكلفة أقل. فهل لديك معرفة دقيقة ومفصلة عن نوع المؤسسة التي ترغب في إطلاقها أو بدأها؟

مهارات التفاوض:

مهارات التفاوض هي القدرة على التواصل مع الآخرين دون الإساءة لأحد. عندما تتفاوض، لا تفكر فقط فيما هو في صالحك، ولكن عليك مراعاة صالح الطرف الآخر. هل بإمكانك الحصول على ما تريده في مفاوضاتك بحيث يستفيد كلا الطرفين؟

مبادرين في حاجة
إلى تحسين

نقاط القوة

التضايك البيئية والمجتمعية

مؤسستك والبيئة:

تصفيتك صاحب مؤسسة يجب عليك مراعاة الجوانب البيئية ذات الصلة بنشاط عملك.
هل تعرف كيف تدعم وتحافظ على المورد الطبيعي المتمثل في البيئة وعلى جميع
الثروات التي تعتمد عليها مؤسستك؟

الإلتزام نحو المجتمع:

يجب على مؤسستك أن تعمل لصالح المجتمع لا ضده.
ينظر إلى أصحاب المؤسسات على أنهم أعضاء مهمون في المجتمع. وعليهم، يجب
عليهم أن يلتزموا بالنيوض بالمجتمع ككل. هل لديك علاقة جيدة مع المجتمع؟

عدد المجالات
التي تحتاج إلى
تحسين

عدد مجالات
القوة

سبب عدد مجالات القوة وعدد المجالات التي تحتاجها إلى تحسين واكتب المجموع هنا

انظر إلى مجالات التقييم أعلاه، وحدد أي منها يحتاج إلى تحسين أو نمو وأيها تراه ضروري لنجاح مؤسستك. سجل عدد التحسينات اللازمة أدناه.

المجالات المرجحة التي تحتاجها إلى تحسين ونمو

--

التقييم الذاتي في علاقة ببعث مشروع

1- نسخة عن مشروعك.

2- رأس مالك المهني.

تجربتك المهنية:

- مهارتك الفنية:

- تجاربك في مجال التصرف المالي و الإداري

- تجاربك في مجال التنظيم أو تسيير فريق العمل

- تجاربك في مجالات أخرى (أنشطة جمعياتية، رياضية،..)

تكوينك

- تكوينك الأساسي

- تكوينك المهني

3- محيطك الشخصي.

- مدى تقبل محيطك القريب (العائلة، الزوجة،...) لفكرة مشروعك / لفكرة هيكلته.

وجود تقبل عدم وجود تقبل ليس لدي فكرة لا يشاركون في القرار

- ما هي أولوياتك في الحياة؟ (رتب الأولويات التالية من الأقل أهمية (1) إلى الأكثر أهمية (4)).

الحياة العائلية الاستقرار و الراحة الإستقلال بالذات النجاح في الحياة المهنية

- احتياجاتك من المداخيل الشهرية:

○ احتياجاتك الذاتية: دينار

○ احتياجاتك العائلية: دينار

- المصاريف القارة الشهرية:

○ ما تحتاجه لتغطية المصاريف: دينار

○ ما تحتاجه لسداد الديون: دينار

○ ما تحتاجه لتغطية التزامات أخرى: دينار

- مداخيلك الشهرية:

○ المداخيل الذاتية: دينار

○ المداخيل العائلية: دينار

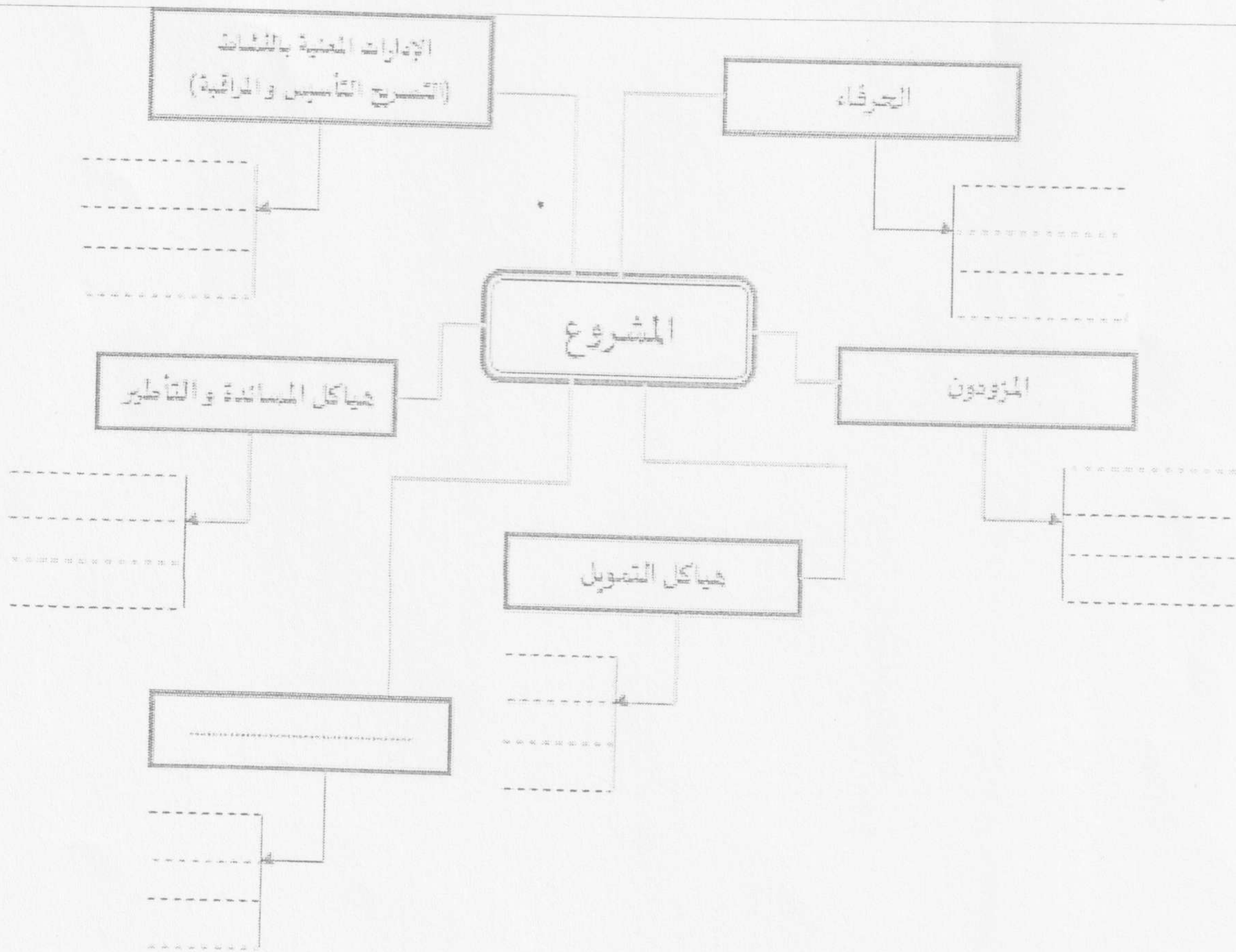
- ما هي الأطراف التي تحتاجها لمساعدتك في محيطك

العائلة (الأم، الأب، الإخوة و الأخوات) الزوجة الأصدقاء المقربين معارف أخرى

مراحل انجاز المشروع

الهدف	الهيكل المعني	المرحلة/ الاجراء
الحصول على قائمة الامتيازات المخصصة للمشروع (حسب القطاع)	API, APIA, ONA, ONTT, FE, ...	التصريح بالإستثمار
تحضير ملف بطاقة التعريف الجبائية و ملف الرخصة	الإدارة الجهوية للتجارة، الإدارة الجهوية للتشغيل، مندوبية الشباب و الرياضة، ...	إمضاء كراس الشروط
الحصول على رخصة	المعتمدية / الولاية / الوزارة	إيداع ملف الرخصة (خاص ببعض الحالات)
الحصول على الموافقة المالية	تيسير، إنداء البنك التونسي للتضامن، ...	إيداع ملف القرض / القرض الصغير
تحضير ملف بطاقة التعريف الجبائية و ملف السجل التجاري	القباضة المالية	كراء محل و تسجيل عقد الكراء تحرير القانون الأساسي و محاضر الجلسات (بالنسبة للشركات)
الحصول على بطاقة تعريف جبائية و التصريح بالوجود	مكتب مراقبة الأداءات	إيداع ملف بطاقة التعريف الجبائية
إمضاء عقد القرض	تيسير، إنداء البنك التونسي للتضامن، ...	استكمال و إيداع بقية وثائق مطلب القرض
الحصول على السجل التجاري	مكتب السجل التجاري	إيداع ملف السجل التجاري RNE
الحصول على معرف الضمان الاجتماعي للمؤسسة و للبائع	الصندوق الوطني بالضمان الاجتماعي	إيداع ملف التسجيل بالصندوق الوطني بالضمان الاجتماعي للمؤسسة و للبائع
الحصول على بطاقة علاج من الصندوق	الصندوق الوطني للتأمين على المرض	إيداع ملف بالصندوق الوطني للتأمين على المرض
التمتع بامتياز التدابير مبرمجة يتمتعون بمنحة من مكتب التشغيل	مكتب التشغيل	إيداع ملف مكتب التشغيل
إمضاء الملحق عدد 3 و تفعيل الإمتيازات المتعلقة بمساهمة الأعراف في النظام الاجتماعي	تفدية الشغل	إيداع الملحق عدد 3

خارطة الفاعلين



دراسة و تحليل السوق (1)

تقييم مستوى الإعداد لمشروعك

1- العناصر الفنية

أ-مكان الانتصاب:

- هل تحتاج إلى مقر؟
 لا
 نعم: هل هناك عراقيل تهم المقر و في علاقة بالنشاط (شروط السلامة و الصحة)؟:.....
- أين يمكن الانتصاب (الموقع، المساحة، خاصيات أخرى)؟
ما الذي يحفز على اختيار الموقع؟
هل أن الخاصيات الجغرافية للموقع ذات أهمية لطبيعة النشاط (طريق رئيسية، سهولة الوصول،...)?
 نعم لا
- هل أن المؤسسات المنتصبة بنفس موقع المشروع لديها أنشطة معلة لنشاطك؟ نعم لا
ما هي تقديراتك لمصاريف الكراء/ التهيئة/ البناء المتعلقة بالمحل؟
الجغرافية للموقع ذات أهمية لطبيعة النشاط (طريق رئيسية، سهولة الوصول،...)?

ب-التجهيزات:

- هل تتوفر لديك تجهيزات؟
 لا
 نعم: ما هي؟:.....
- ما هي التجهيزات التي تحتاجها و ما هي كلفتها التقديرية؟:.....

2-الموارد البشرية

- هل تحتاج إلى شركاء؟ لا نعم: ماذا يمكنهم أن يقدموا لك؟:.....
- هل تحتاج إلى أعوان؟ لا نعم
ما هي المهارات التي يجب أن تتوفر لديهم؟
ما هي صيغة انتدابهم، كيف و متى؟:.....

3-الموارد المالية

- هل لديك موارد مالية؟ لا نعم
ما هي مصادرها و قيمتها؟ ذاتية دينار العائلة، الأصدقاء:دينار
- شركاء:.....دينار قرض بنكي، جمعية:.....دينار منحة، دعم من الدولة:.....دينار
- هل تبحث عن تمويلات أخرى؟ لا نعم: ما هي مصادرها/مبالغها؟:.....
- لماذا تخصص مواردك المالية؟
مصاريف، تأسيس/هيكلية:دينار تهيئة/بناء:دينار
- تجهيزات:دينار مال متداول:.....دينار تسديد ديون:.....دينار
- هل أنت متمكن من آليات التنظيم المالي؟
هل نشاطك دائم؟ موسمي؟، ما هي فترات العمل في السنة؟:.....
- هل لديك دراية بمعدل أجال خلاص ديون الحرفاء؟: لا، (عليك بتقصي المعنومة من الحرفاء المحتملين)
 نعم، ما هي الأجال (بالأيام):.....
- هل لديك دراية بمعدل أجال تسديد ديون المزودين؟: لا، (عليك بتقصي المعنومة من المزودين)
 نعم، ما هي الأجال (بالأيام):.....
- هل تتوافق أجال تسديد ديون المزودين مع أجال خلاص ديون الحرفاء؟

فكر في مؤسستك، وسجل أذنك، كل ما عليك شراؤه لإنشاء وإطلاق مؤسستك.

التكاليف	الموردون	الإحتياجات	أشياء لشراء
			التجهيزات/ المعدات
			المواد الأولية/ الخام
			المنتجات النهائية

دراسة و تحليل السوق (2)

تقييم مستوى الإعداد لمشروعك

[خصائص منتوجاتك/خدماتك]

2-حرفاتك

- ما الذي يؤكد لك وجود حرفاء؟
.....
- من هم حرفاؤك المتوقعين؟
.....
- ما هي خصائصهم الاقتصادية؟ (أشخاص طبيعية، مغوية، مداخلهم، قدرتهم الشرائية، فئاتهم المهنية،...)
.....
- ما هي خصائصهم الاجتماعية و الثقافية؟ (الجنس، السن، المستوى التعليمي،...)
.....
- ما هي خصائصهم الجغرافية؟ (تواجد الحرفاء بكامل الولاية، المعتمدية، أحياء محددة، مناطق أخرى،...)
.....
- هل لديك فكرة عن احتياجات و سلوكيات الحرفاء؟
.....
- هل حددت ما يحفز الحرفاء على عملية الإقتناء؟
.....
- ما هي توقعاتك (بالنسب) لرقم المعاملات حسب فئات الحرفاء؟
..... % مؤسسات عمومية % مؤسسات خاصة % أشخاص طبيعيين % فئات أخرى

3-سياساتك في التوزيع

- ما هي طرق التوزيع التي سيتم اعتمادها؟ (توزيع مباشر، عن بعد، عن طريق تجار التفصيل، تجار الجملة،..)
.....
- من سيهتم بالجانب التجاري في مشروعك؟
 اهتمام شخصي ممثل تجاري انتداب عون تجاري

4-خصائص المنافسين

- خصائص المنتوجات/الخدمات:.....
- التوقع / المقرر:
- الأسعار المقترحة:.....
- السياسة الإشهارية:.....
- المزودون المتعاملون معهم:.....

5-استراتيجيتك للتسويق

- سياسة الأسعار التي ستعتمدها:.....
- طرق الإشهار المختلفة عن المنافسين:
- وسائل الإتصال التي ستعتمدها (انترنت، مطويات، وسائل التواصل الاجتماعي،...):.....
- نقاط قوتك بعد دراسة المنافسة:.....
- نقاط ضعفك بعد دراسة المنافسة:.....

نشاط:

قم بإعداد وإجراء دراسة لتسويق لمؤسستك الخاصة عن طريق جمع المعلومات المتعلقة بمنتجاتك وخدماتك، زبائنك ومناقضتك. سوف تساعدك الأعمدة الخمسة (5) لنموذج "دراسة السوق" الآتية على ذلك.

العمود 1: فكر وأعد قائمة بكل منتج أو خدمة سوف تبنيه.

العمود 2: فكر في الزبائن الذين يريدون هذه المنتجات أو الخدمات، وهل هم مستعدون لدفع ثمنها من أجل الحصول عليها. اذكر جميع فئات الزبائن.

العمود 3: فكر وضع قائمة محددة لاحتياجات شرائح الزبائن والتي يمكن أن تلبّيها سلّك أو خدماتك. قم بإدراج أي تفضيلات خاصة قد تكون لدى الزبائن المختلفين حول السلعة أو الخدمة، والمكان الذي قد يرغب هؤلاء الزبائن في شرائها، وكيف يرغب هؤلاء الزبائن في شرائها، وما هم مستعدون لدفعه.

العمود 4: صف المعلومات الهامة، التي تم جمعها حول مناقضتك بالأخص كل ماله صلة بالمزايا التنافسية.

العمود 5: اكتب أي ثغرات تلاحظها في احتياجات الزبائن لم يعالجها المنافسون. هذه المعلومات جد مهمة لك، لأنها ستسمح لك من تحديد ما الذي ستفعله وكيف تقطه بالطريقة المغايرة لمنافضك حتى تلبّي الاحتياجات غير المحققة لزبائنك.

دراسة السوق				
المنتجات (1)	الزبائن المحتملين (2)	احتياجات (طلبات الزبائن) (3)	المنافسون (4)	النقاط (ثغرات المنافسين) (5)

المنتج	حصة السوق الجمالية	عدد المنافسين	حصة المنافسين	حصة السوق المحتملة	حصتي في السوق

مثال:

دراسة السوق				
المنتجات (1)	الزبائن المحتملين (2)	احتياجات (طلبات الزبائن) (3)	المنافسون (4)	النقائص (ثغرات المنافسين) (5)
إنتاج السماد العضوي	الفلاحون الصغار الفلاحون الذين يمارسون فلاحه البيوت البيلاستيكية مؤسسات متخصصة في تهيئة الحدائق والبستنة والمساحات الخضراء والمشاكل مناجر الخردوات	الحاجة إلى أنواع مختلفة من المنتجات المناسبة لمختلف مراحل نمو النباتات. الحاجة للتأكد من أن المنتج مفيد وغير ضار بالتربة على المدى الطويل. البحث عن منتجات بأسعار تنافسية. الحاجة لتسليم المنتج وتوصيله إلى المنزل. البحث عن منتجات معبأة و ذات علامة مسجلة بعمولة تنافسية	يوفر صغار الفلاحين سماد عضوي بثمن منخفض. توجد مصانع لإنتاج السماد العضوي بعلامات تجارية لها مكانتها في السوق. المؤسسات المصنعة للأسمدة الكيماوية تحت شكل عبوات صغيرة، لها تأثير فوري ومبهر على نمو النباتات	لا ينبغي أن يكون السماد العضوي مرتفع الثمن لأنه سهل الإنتاج. العبوات الحالية ضخمة (30كلغ) ولا تناسب احتياجات الخواص (يبحثون عن كميات صغيرة لاستعمالات ظرفيه). هناك مخاوف بشأن نوعية وجودة السماد العضوي المصنع بطريقة تقليدية

المنتج	حصة السوق الجمالية	عدد المنافسين	حصة المنافسين	حصة السوق المحتملة	حصتي في السوق
سماد عضوي	1000000	20	800000	200000	150000

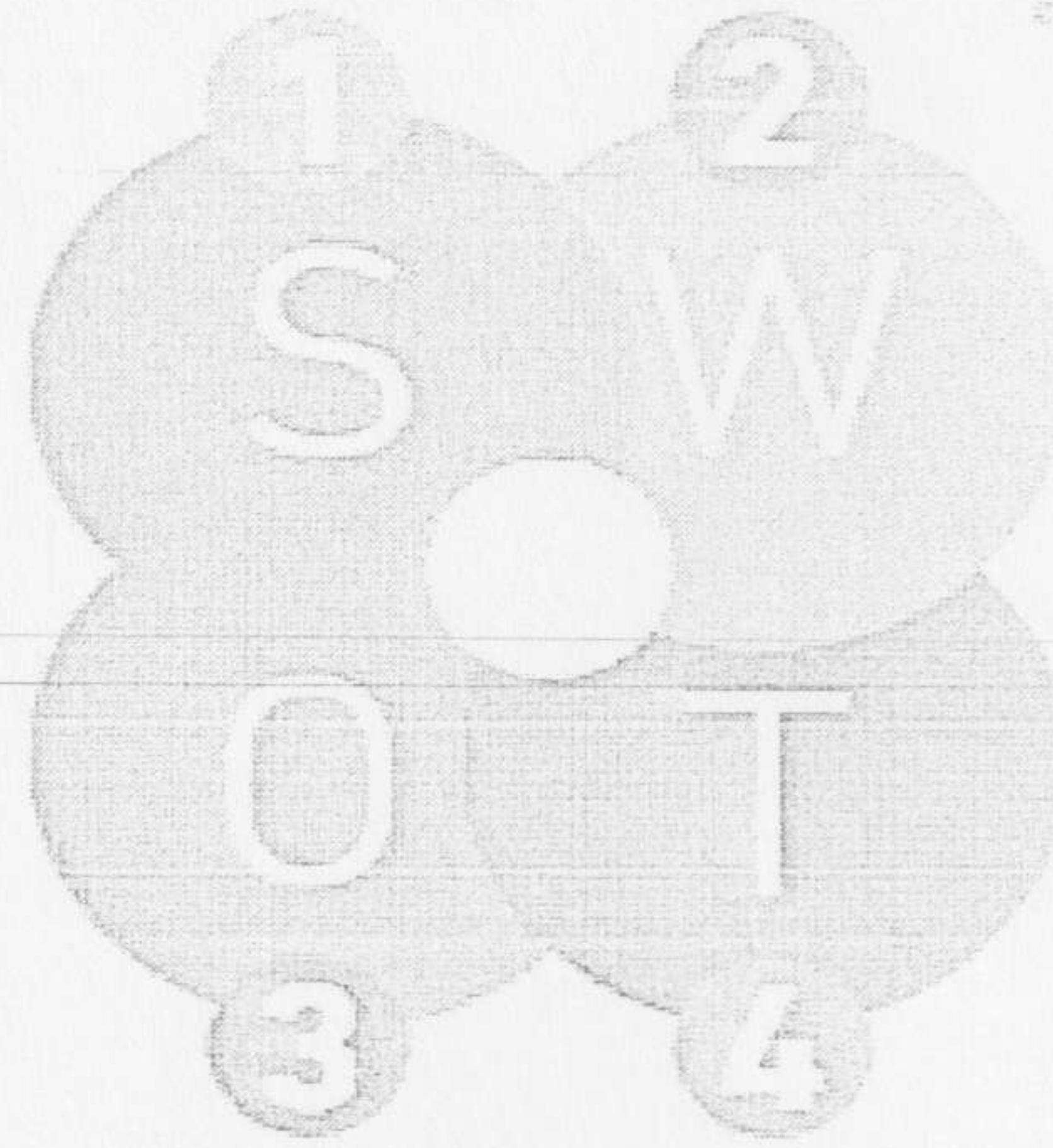
تحليل "SWOT" أداة مهمة لنجاح مشروعك

نقاط القوة

نقاط القوة هي
الإمكانيات والموارد الداخلية
التي يمكنك استخدامها في
تعزيز موقفك التنافسي

نقاط الضعف

نقاط الضعف تشير إلى الأشياء
التي تفتقدها في فريقك أو
مواردك وتحتاجها للنمو



الفرص

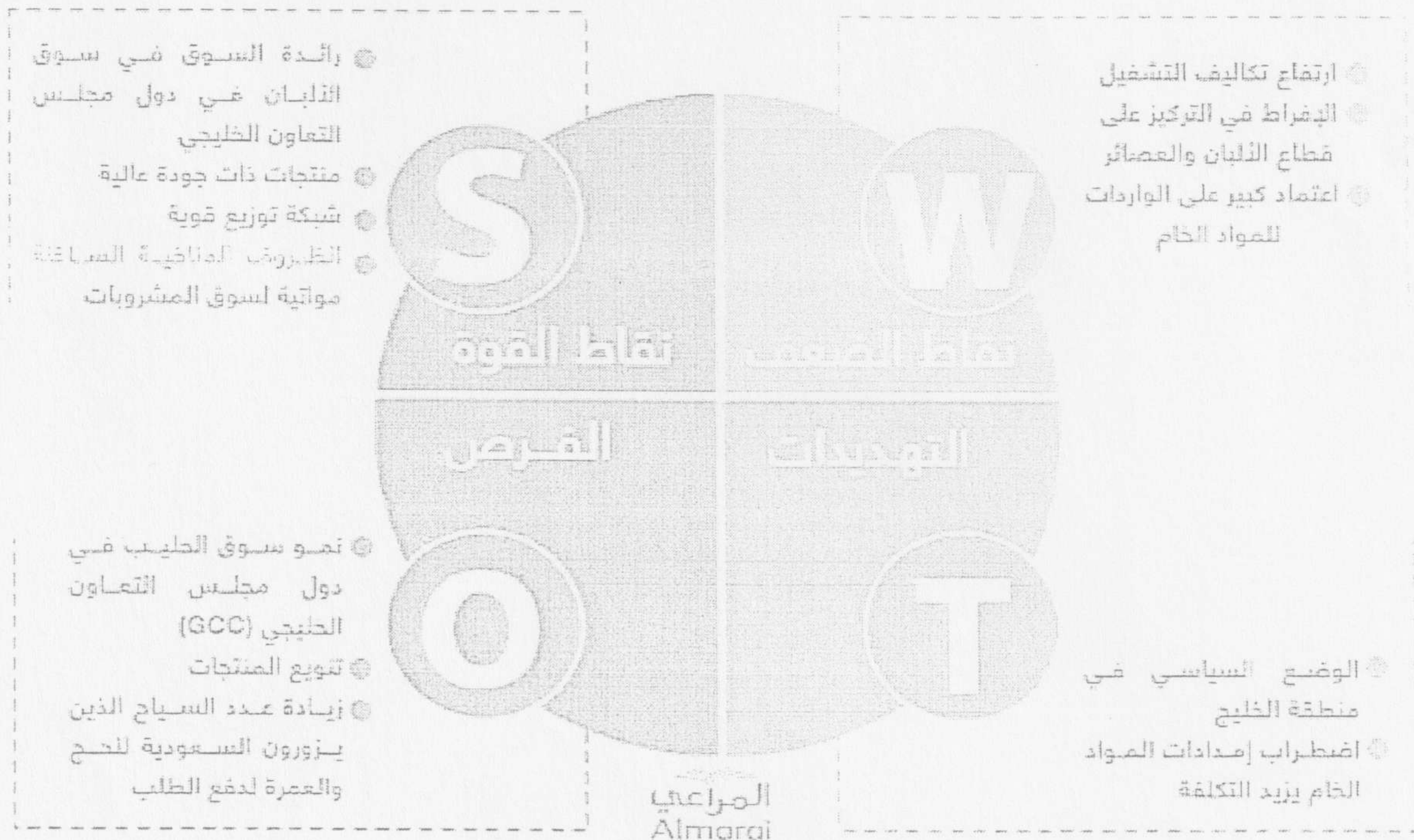
الفرص هي محاولة للاستفادة من
نقاط القوة وحل نقاط الضعف
بموارد خارجية

التحديات

تشير التحديات أو التهديدات
إلى الأشياء الخارجة عن إرادتك
وقد تمنعك من تحقيق أهدافك !

مثال:

تحليل السوات SWOT لشركة المراعي



المزيج التسويقي

توفر دراسة السوق، معلومات مهمة حول احتياجات الزبائن وكيف يلبي منافسوك هذه الاحتياجات. لذلك عليك أن تفكر جيدا وتحصف في خططك التسويقية، كيف ستلبي الاحتياجات التي لم يفلح في تلبيتها منافسوك. هذه الميزة، ستجعل من مؤسستك، مؤسسة مميزة ومختلفة عن المنافسين. نوصف مختلف الطرق التي ستستخدمها لخدمة زبائنك اتبع الخطوات السبع (7) التالية للمزيج التسويقي:

- المنتج
- السعر
- المكان: (قنوات التوزيع)
- الترويج/
- الناس: (المستهلكون)
- العملية
- الدليل المادي

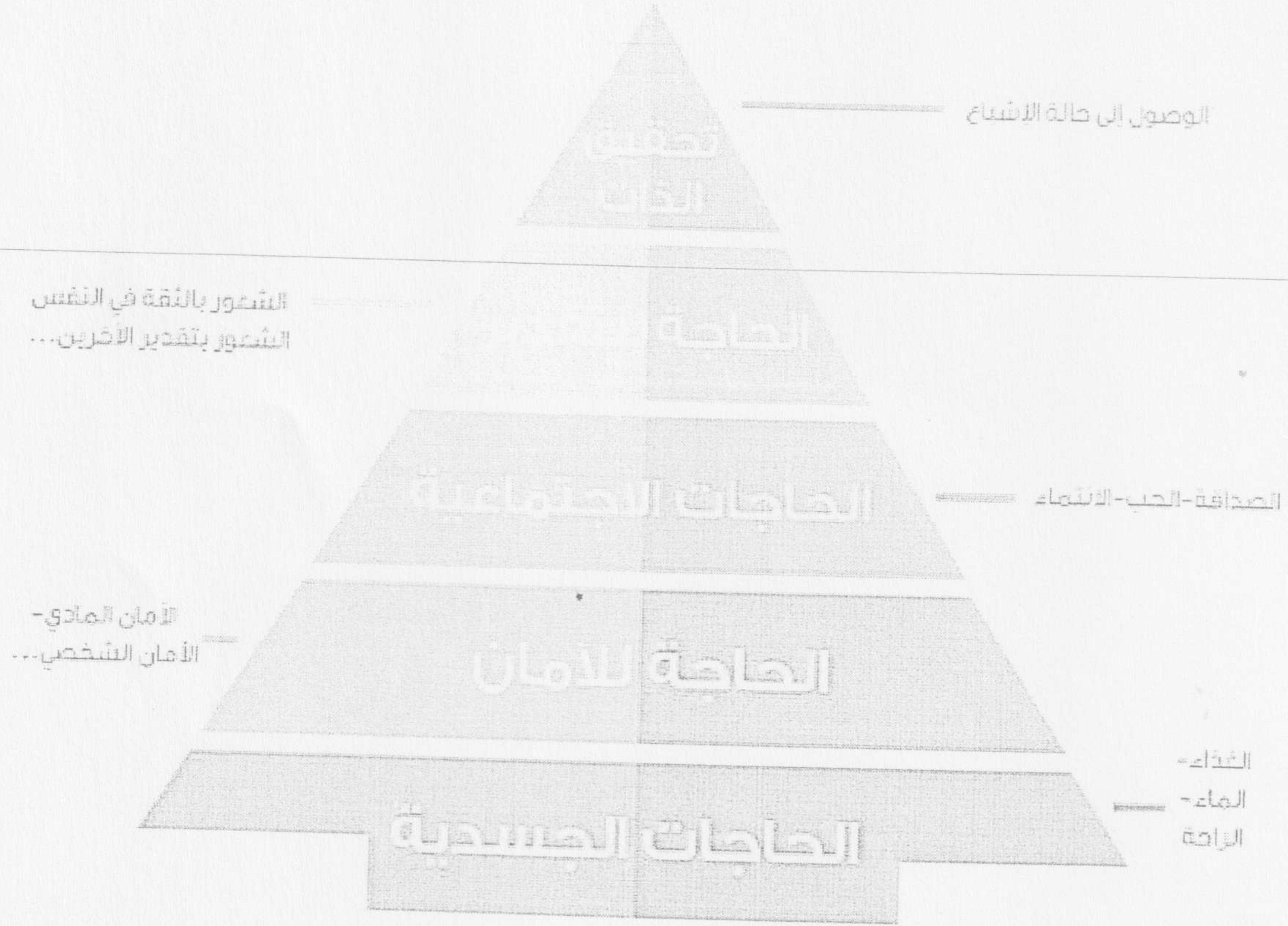
لا تقل الخطوات السبع (7) أهمية عن بعضها البعض، يجب أن تعمل جميعها في تكامل وليس في تناقص لتحقيق الإنسجام في تلبية احتياجات الزبائن بشكل ناجح وفعال.

مثال:

<ul style="list-style-type: none"> • قائمة الأسعار • أسعار الجملة التجزئة • التخفيضات والخصومات • فترات الدفع والتسامح • البيع الآجل • البيع بالدين وشروطه 	<h3>السعر</h3>	<ul style="list-style-type: none"> • تنوع المنتج • جودته • تصميمه • خصائصه • العلامة التجارية • التغليف أو طريقة التعبئة 	<h3>المنتج</h3>
<ul style="list-style-type: none"> • الإعلان • البيع الشخصي • العروض الترويجية • العلاقات العامة • وإدارة خدمة العملاء 	<h3>الترويج</h3>	<ul style="list-style-type: none"> • قنوات البيع والتوزيع • التغطية السوقية • الامدادات والموردين • الاتفاقيات لبيع الجملة • الموقع • المخزون وإدارته 	<h3>المكان</h3>

العقل والنتاجية :

هرم ماسلو للاحتياجات البشرية



مسك السجلات

السجل الرئيسي	تاريخ	التفاصيل	رقم الفاتورة مخالصة quittance	الخزينة			البنك			مبيعات	تكاليف المواد	تكاليف الرواتب	نفقات عامة	
				الوارد	الصائد	الرصيد	الوارد	الصائد	الرصيد					

التخطيط المالي

توقعات المبيعات														
المجموع	12	11	10	09	08	07	06	05	04	03	02	01		
														كمية المبيعات
														سعر البيع (د)
														المبيعات (د)
														كمية المبيعات
														سعر البيع (د)
														المبيعات (د)

4. توقعات التكلفة الاجمالية للمواد														
المجموع	12	11	10	09	08	07	06	05	04	03	02	01	التفاصيل	
														كمية الانتاج
														التكلفة المادية
														لمنتج (د)
														التكلفة الاجمالية للمواد
														كمية الانتاج
														التكلفة المادية للمنتج
														(د)
														التكلفة الاجمالية للمواد (د)
														التكلفة الاجمالية للمواد (-)
														(3)=(1)+(2)

5. توقعات التكلفة الاجمالية للعمالة														
الإجمالي	12	11	10	09	08	07	06	05	04	03	02	01	تفاصيل	
														اجمالي تكلفة العمالة (-)

2. التوقعات لنفقات العامة (الوحدة د)

التفاصيل	جانفي	فيفري	مارس	أفريل	ماي	جوان
المجموع						

خطة الربح (الوحدة)

التفاصيل	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	الإجمالي
المبيعات													
تكاليف المواد													
تكاليف اليد العاملة													
الربح الإجمالي													
نفقات عامة													
الربح الصافي													

خطة التمويل

LE CAPITAL DE DEMARRAGE REQUIS

Investissement	Montant
Aménagement	0
Equipement	0
Total investissement	0

Fonds de roulement	Montant
Stock des matières premières ou produits finis	
Consommables	
Dépense de marketing	
Salaire	
Location	
Autres coûts	
Total fonds de roulement	0

Total du capital de demarrage	0
-------------------------------	---

Source du capital de demarrage	Montant
les capitaux propres	0
Dotation	0
CREDIT BANCAIRE A MOYEN TERME	0
Subvention	
Associés	
Autres sources	
TOTAL	0