

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

التسويق الإلكتروني آليات التواصل الجديدة مع العملاء

د. خالد قمر

وسائل وطرق الدفع الخاصة بالتسويق الإلكتروني:

- لقد إعتد التسويق الإلكتروني في مراحله الأولى على وسائل الدفع والساداد المتاحة أو بالأصح التقليدية ولكنها لم تكن فعالة مع تطوره وانتشاره.
- ولذلك كان من الضروري ظهور وسائل جديدة للدفع والساداد تتناسب مع هذا التطور فظهرت أنواع حديثة من وسائل الدفع والساداد سُميت بـ:
التحويل الإلكتروني للأموال (EFT) Electronic Funds Transfer
- وهي مرتبطة إرتباطاً وثيقاً بنظام تبادل البيانات إلكترونياً. (EDI)

• الوسائل الالكترونية للدفع والسداد : Electronic Payment

لقد لوحظ في الآونة الأخيرة تراجع استخدام العملات التقليدية مع الزيادة المستمرة في ظهور أشكال جديدة من العملات الأقل في الحجم والأسهل في الاستخدام والتي تعتمد على السداد الرقمي وهو الذي يمثل العامل الرئيسي لهذا التغيير.

التحويل الإلكتروني للأموال: Electronic Funds Transfer (EFT)

هو عبارة عن حركة الأموال إلكترونياً، عن طريق المودم والحاسب الآلي. والأموال يمكن أن تحول من حسابات العملاء المصرفية إلى حساب الشركة من خلال دار للمقاصة الآلية.

حيث يسمح التحويل الإلكتروني للأموال بنقل الأموال مباشرة من حساب العملاء إلى حساب الشركة بدلاً من دورة الدفع التقليدية.

فالتحويل الإلكتروني للأموال يمكن أن يحدث تقدم هام في سيولة العمل النقدية، بينما يقوم في نفس الوقت بتخفيض النفقات الإدارية بمقدار كبير.

فوائد التحويل الإلكتروني للأموال تتضمن :

١- توفير الأموال في اليد بصفة مستمرة بدلاً من التأخير في الحصول عليها لعدة أيام.

٢- القضاء على الإجراءات اليدوية لمعالجة المدفوعات.

٣- زيادة رضاء العميل وذلك بزيادة كفاءة الأداء.

٤- القضاء على التكاليف التي تحدث نتيجة الإرسال عن طريق البريد.

٥- تسوية أسهل وأسرع للبيانات المصرفية.

٦- المعرفة بتواريخ المدفوعات التي قام بها العميل بدقة والتي سوف تخصم من حسابه.

٧- يتم دفع الفواتير حتى عندما يكون العميل بعيداً عن مكان إقامته.

- **وتنقسم وسائل الدفع الإلكترونية إلى:**
- ١- الدفع باستخدام النقود البنكية (البلاستيكية) وتنقسم إلى :
 - أ-بطاقات الدفع (Debit Cards)
 - ب- بطاقات الائتمان (Credit Cards) ومن أمثلتها : (فيزا كارد – ماستر كارد – أمريكيان اكسبريس)
 - ج- بطاقات الصرف البنكي أو الشهرى (Charge Cards)
- ٢- الدفع باستخدام الكروت الذكية (Smart Cards) :
 - ومن أمثلتها: (Mondex Cards)
- ٣- الإنترنت المصرفى:
- ٤- الدفع باستخدام النقود الرقمية (Digital Cash)
- ٥- الشيكات الرقمية (الإلكترونية)
- ٦- المحفظة الإلكترونية : Electronic Wallet

● ١- النقود البنكية (البلاستيكية):

● وتنقسم إلى:

● أ-بطاقات الدفع- السحب (Debit Cards):

● وهذه البطاقات تبنى فكرة عملها على وجود رصيد فعلى للعملاء

فى أحد البنوك فى صورة حسابات جارية بحيث يستطيع العميل

أن يقوم بسحب الأموال اللازمة له من خلاله.

● وتنقسم بطاقات الدفع (السحب) إلى نوعين من كروت السحب

اللازمة لإتمام الصفقات التجارية يمكن توضيحها فيما يلى:

● -بطاقة سحب مباشرة :

- وهي تسمح فقط بإتمام الصفقات المباشرة وأيضاً أصبحت من ركائز البيع بالمعاملات المباشرة، حيث تعمل على تحويل النقود إلكترونياً من حساب العميل المصرفي إلى حساب التاجر، وهذا يتطلب من العميل أن يدخل رقم مدخراته ويقوم النظام بالتأكد من حساب العميل ويرى إذا كان هناك رصيد كافي لتغطية الشراء أم لا.

● -بطاقة سحب مؤجلة :

- وهي مشابهة في الشكل لكروت الائتمان والماستر كارد حيث يمكن أن تستخدم أينما عرضت العلامة التجارية لهذه الكروت ولكنها ليست ببطاقة ائتمان ولكن على الأصح هذه البطاقة تسمح بإتمام الصفقات خارج الشبكة وداخلها، فالمشتريات من خارج الشبكة تشبه معاملات بطاقة الائتمان، فالتاجر يقوم بقراءة بطاقة العميل ويقوم بالخصم من حسابه ولكنه بدلاً من أن يخصم من حساب العميل مباشرة يقوم بإيقاف معالجة الصفقة حسابياً عادة لمدة يومين أو ثلاثة أيام بدلاً من إستعمال رقم مدخرات العميل عدة مرات.

ب- بطاقات الائتمان (Credit Cards) :

وهذه البطاقات تقوم البنوك بإصدارها لعملائها الموثوق بهم حيث تقوم هذه البنوك بإصدار هذه البطاقات في حدود مبالغ مالية معينة، حيث تستخدم هذه البطاقات كأداة إئتمان بحيث يستطيع العميل إستخدامها في شراء إحتياجاته في حدود المبلغ المحدد له، كما تعطى له هذه البطاقة الإمكانية في أن يستخدمها في مشتريات بقيمة أكبر من القيمة المحددة له في البطاقة بحيث يقوم بعد ذلك بسداد ما تم سحبه إلى البنك المصدر لهذه البطاقة.

ب- بطاقات الائتمان (Credit Cards) :

مميزات هذه البطاقة:

أ- أنه يمكن أن يتم إصدارها بالعملات المحلية للدولة المصدرة لها أو بالعملات الأجنبية.

ب- أن هذه البطاقات يتوفر بها نوع من الأمان لمستخدميها حيث يمكن أن تضاف صورة مالك هذه البطاقة عليها منعاً للتزوير والسرقة حيث تصبح غير مفيدة للشخص الذي قام بسرقتها.

• ج- بطاقات الصرف البنكى (الشهرى) : Charge Cards

وهى تشبه إلى حد كبير بطاقات الائتمان، حيث يقوم البنك أيضاً بإصدارها فى حدود مبالغ محددة بحيث تعطى العميل الفرصة لتجاوزها.

ولكن وجه الاختلاف بينها وبين بطاقات الائتمان هو أنه فى حالة بطاقات الصرف البنكى يجب أن يقوم العميل الذى قام باستخدامها بسداد قيمة المسحوبات خلال شهر من تاريخ السحب.

● مزايا البطاقات البلاستيكية:

- أ- أنها وسيلة سهلة في السداد.
- ب- إمكانية استخدامها في سداد المشتريات عن طريق الإنترنت.
- ج- إمكانية إصدارها بالعملات المحلية والأجنبية .
- د- إمكانية سداد المبالغ التي تم صرفها بالعملات المحلية حتى ولو كان إصدار البطاقة بالعملات الأجنبية.
- هـ- توفير كثير من الوقت والجهد في سداد قيمة المشتريات .

● عيوب النقود البلاستيكية:

- أ- إمكانية تعرضها للتزوير أو الفقد .
- ب- لا يمكن استخدامها في شراء المشتريات ذات المبالغ المرتفعة جداً .