

30 · الفريق والعمليات

دفتر الاستعداد للاستشارة

دفتر تملؤه قبل الاستشارة: وضعك الحالي، القرار الذي تريده، ما جرّبتَه، الأدلة، القيود وأسئلتك، مع متبّع لتنفيذ ما يتّفق عليه بعدها.

لمن: صاحب مشروع أو مدير فريق أو مسؤول جمعية يستعدّ لحجز استشارة، ويريد أن يخرج منها بقرار واضح لا بأفكار عامة. المستوى: مبتدئ

الإصدار 1.0 · 21-09-2026

لماذا تستعدّ للاستشارة؟

أثمن ما في الاستشارة هو الوقت الذي يُصرف على مشكلتك الحقيقية. حين يصل صاحب المشكلة دون تحضير، يذهب جزء كبير من الجلسة في شرح السياق، واستعادة الأرقام من الذاكرة، واكتشاف أن السؤال الحقيقي مختلف عن السؤال الذي جاء به. وحين يصل مستعدّاً، تبدأ الجلسة من النقطة التي يصعب عليه أن يصل إليها وحده.

هذا دفتر مصمّم لك قبل أن تحجز أي استشارة، سواء في التسويق أو الذكاء الاصطناعي أو المواقع والمنصات أو تنظيم الفريق. املاّه بصدق، ولو بخط اليد. كثيرون يكتشفون أثناء تعبئته أن جزءاً من الإجابة كان عندهم، وأن ما يحتاجونه فعلاً هو مساعدة في قرار محدّد.

الاستشارة الجيدة لا تبدأ بسؤال «ماذا أفعل؟»، بل بسؤال «أمامي هذه الخيارات، وهذه أدلّتي، وهذه قيودي؛ أيّها أختار ولماذا؟»

الأجزاء السبعة

- الوضع الحالي.** صف مشروعك أو فريقك في خمسة أسطر: ماذا تقدّم، لمن، منذ متى، بأي فريق، وما الذي تغيّر مؤخّراً ودفعك إلى طلب الاستشارة.
- القرار المطلوب.** ما القرار الذي تريد أن تخرج به؟ صغه كسؤال له إجابات ممكنة: «هل نفعل (أ) أم (ب)؟»، «ما الأولوية بين هذه الثلاث؟»، «هل نستمرّ أم نتوقّف؟». إذا لم تستطع صياغة قرار، فاكتب المشكلة واطلب المساعدة في تحويلها إلى قرار.
- ما جرّبتَه حتى الآن.** لكل محاولة: ماذا فعلت، متى، لكم من الوقت، ماذا حدث، ولماذا تظنّ أنها نجحت أو لم تنجح. هذا يوفّر عليك اقتراحات جرّبتها سابقاً.
- الأدلة المتوقّرة.** ما الذي تملكه من أرقام وملاحظات وأمثلة؟ مبيعات، رسائل زبائن، تقارير إعلانات، شكاوى متكرّرة، لقطات شاشة. حدّد الفترة التي تغطّيها وما الذي ينقصها.
- القيود.** الميزانية التقريبية، الوقت، الفريق، المهارات، الالتزامات القائمة، ما لا يمكن تغييره. القيود ليست أعذاراً؛ هي ما يجعل النصيحة قابلة للتطبيق.
- الأسئلة.** اكتب كل أسئلتك، ثم رتبها. ضع في الأعلى الأسئلة التي يتوقّف عليها القرار. إذا لم يتّسع الوقت إلا لثلاثة أسئلة، أيّها تختار؟

7. **بعد الجلسة: متتبع التنفيذ.** خلال 24 ساعة من الجلسة، حوّل ما سمعته إلى أفعال بمسؤول وموعد، وحدّد متى ستراجع النتيجة.

ما الذي لا تشاركه؟

- لا كلمات مرور ولا رموز دخول لأي حساب. إن احتاج الأمر إلى رؤية شيء، اعرضه على الشاشة أو شارك لقطة.
- لا بيانات شخصية لزملائك أو المستفيدين (أسماء، أرقام، عناوين). شارك الأرقام مجعّة أو أخفّ ما يكشف الهوية.
- لا وثائق سرّية لشركاء أو جهات أخرى دون إذنهم.

كيف تكتب ملخّص الصفحة الواحدة؟

بعد تعبئة الدفتر، اختصره في صفحة واحدة. هذه الصفحة تفيدك أنت أولاً لأنها تجبرك على تحديد الأهم، ويمكنك استخدامها في بداية الجلسة أو مشاركتها مسبقاً إذا أُتيحت لك طريقة لذلك عند الحجز.

ملخّص الاستعداد للاستشارة (صفحة واحدة)

ملخّص الاستعداد للاستشارة

الاسم: [..] المشروع/الجهة: [..] مجال الاستشارة: [..] التاريخ: [..]

(1) الوضع في خمسة أسطر

[ماذا تقدّم، لمن، منذ متى، بأي فريق، وما الذي تغيّر مؤخراً]

(2) القرار الذي أريد أن أخرج به

[سؤال له إجابات ممكنة: هل (أ) أم (ب)؟ / ما الأولوية بين ...؟]

(3) ما جرّيته

[المحاولة] – متى ولأي مدّة: [..] – ماذا حدث: [..] – تفسيري: [..]

(4) الأدلة المتوقّرة

[الدليل] – الفترة: [..] – ما ينقصه: [..]

(5) القيود

الميزانية التقريبية: [..] الوقت: [..] الفريق والمهارات: [..]

ما لا يمكن تغييره: [..]

(6) أسئلتك مرتّبة

1. [السؤال الذي يتوقّف عليه القرار]

2. [..]

3. [..]

إن بقي وقت: [..]

(7) ما يعني أن الجلسة نجحت بالنسبة لي

[مثلاً: أعرف أي الخيارين أختار، وأول ثلاث خطوات للتنفيذ]

ورقة التعبئة

1) الوضع الحالي

ماذا تقدّم، ولمن، ومنذ متى، وبأي فريق؟

ما الذي تغيّر مؤخراً ودفعك إلى طلب الاستشارة الآن؟

2) القرار المطلوب

اكتب القرار كسؤال له إجابات ممكنة.

ما الخيارات التي تفكّر فيها حالياً؟ وأيها تميل إليه ولماذا؟

3) ما جرّبه

ما المحاولات السابقة؟ لكل منها: ماذا ومتى وماذا حدث.

(4) الأدلة

ما الأرقام والملاحظات والأمثلة المتوفرة لديك؟ وما الفترة التي تغطيها؟

ما المعلومة التي تتميُّ لو كانت لديك ولا تملكها؟

(5) القيود

الميزانية، الوقت، الفريق، والالتزامات التي لا يمكن تغييرها.

(6) الأسئلة

اكتب كل أسئلتك، ثم ضع رقمًا بجانب كل منها حسب أهميتها للقرار.

(7) معيار النجاح

ماذا يجب أن تعرف أو تقرّر عند نهاية الجلسة لتعتبرها ناجحة؟

أثناء الجلسة

- ابدأ بالقرار المطلوب لا بالتاريخ الكامل للمشروع؛ التفاصيل تأتي حين تُطلب.
- دوّن الملاحظات بكلماتك، وخصّص عمودًا لما يجب فعله.
- إذا سمعت نصيحة لا تناسب قيودك، قل ذلك فورًا؛ هذا يغيّر اتجاه النقاش نحو ما يمكن تطبيقه.
- قبل النهاية، أعد صياغة القرار والخطوات التالية بصوت عالٍ لتتأكد أنك فهمتها كما قُصدت.

بعد الجلسة: متبّع التنفيذ

معظم قيمة الاستشارة تضيع في الأسبوع الذي يليها، حين تعود الأعمال اليومية وتُنسى الملاحظات. املأ هذا الجدول خلال 24 ساعة، وراجع أسبوعيًا.

الخطوة	لماذا (ربطها بالقرار)	المسؤول	الموعد	علامة الإنجاز	الحالة	ملاحظة المراجعة
[..]	[..]	[..]	[..]	[..]	[لم تبدأ / جارية / تَمّت / ألغيت]	[..]
[..]	[..]	[..]	[..]	[..]	[لم تبدأ / جارية / تَمّت / ألغيت]	[..]
[..]	[..]	[..]	[..]	[..]	[لم تبدأ / جارية / تَمّت / ألغيت]	[..]

ما القرار الذي خرجت به من الجلسة، بجملة واحدة؟

متى ستراجع النتيجة؟ وما الرقم أو العلامة التي ستحكم بها؟

ما الأسئلة التي بقيت مفتوحة؟

مثال مكتمل

مثال توضيحي

صاحبة المشروع: سلمى، مؤسّسة «زهر الليمون»، مشروع منزلي لصابون طبيعي مصنوع يدويًا في البترون، يبيع عبر إنستغرام والطلب بالواتساب. كل الأرقام توضيحية.

1) الوضع

نبيع صابونًا طبيعيًا وزيوتًا للبشرة لنساء بين 25 و45 سنة، معظمهنّ في الشمال وبيروت. بدأنا قبل ثلاث سنوات. الفريق: أنا وأختي بدوام جزئي. تغيّر مؤخرًا أن الطلبات من خارج لبنان بدأت تصل، والردّ اليدوي على الواتساب يأخذ من وقتي ساعتين يوميًا.

2) القرار المطلوب

«هل نبي متجرًا إلكترونيًا بسيطًا خلال الأشهر الثلاثة القادمة، أم نحسّن الطلب عبر الواتساب ونؤجّل المتجر سنة؟» أميل إلى المتجر، لكنني لست متأكّدة أن الطلب يبرّر الجهد.

3) ما جرّبتة

- رابط كتالوج على الواتساب منذ ستة أشهر: ساعد قليلًا، لكن الأسئلة عن الأسعار والشحن استمرّت.
- ردود جاهزة منذ شهرين: وقّرت بعض الوقت، لكن الطلبات من الخارج تحتاج نقاشًا عن الشحن كل مرة.

4) الأدلة

- عدد الطلبات الشهري لآخر ستة أشهر من دفتر الطلبات: بين 60 و85 طلبًا.
- الطلبات من الخارج: 4 في الشهر الأول، 11 في الشهر الأخير.
- لقطات شاشة لأكثر الأسئلة تكرارًا (بعد إخفاء أسماء الزبائن وأرقامهم).
- ما ينقص: لا أعرف كم شخصًا سأل ولم يشتري.

5) القيود

ميزانية محدودة لهذه السنة. لا أحد في الفريق يعرف بناء المواقع. لا أستطيع تخصيص أكثر من خمس ساعات أسبوعيًا للمشروع الجديد. الإنتاج اليدوي لا يمكن أن يتضاعف قبل الصيف.

6) الأسئلة مرتّبة

1. بناءً على هذه الأرقام، هل المتجر الإلكتروني الآن سابق لأوانه؟
2. إذا بنينا متجرًا، ما الحدّ الأدنى الذي يحلّ مشكلة الأسئلة المتكرّرة والشحن للخارج؟
3. كيف أقيس عدد من سألوها ولم يشتروا، قبل أن أقرّر؟
4. إن بقي وقت: هل يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي في الردود دون أن تفقد الرسائل طابعها الشخصي؟

7) معيار النجاح

أن أعرف أي الخيارين أختار، وما أول ثلاث خطوات، ومتى أعيد تقييم القرار.

متتبّع التنفيذ بعد الجلسة

الخطوة	لماذا	المسؤول	الموعد	علامة الإنجاز	الحالة
تسجيل كل استفسار لم يتحوّل إلى طلب، وسببه إن عُرف	لمعرفة الطلب الضائع قبل قرار المتجر	أخت سلمى	يوميًا لمدة شهر	جدول بسيط مكتمل	جارية
صفحة واحدة تشرح الشحن للخارج بالأسعار والمدد	لتقليل أكثر سؤال يستهلك الوقت	سلمى	نهاية الأسبوع	رابط الصفحة في الردود الجاهزة	تقّت

الخطوة	لماذا	المسؤول	الموعد	علامة الإنجاز	الحالة
مراجعة القرار بعد شهر بالأرقام الجديدة	للحسم بين المتجر والتأجيل	سلمى	بعد 30 يومًا	قرار مكتوب في دفتر المشروع	لم تبدأ

أخطاء شائعة

- **الخطأ:** الوصول بسؤال عام مثل «كيف أزيد مبيعاتي؟». **الحل:** صُغ قرارًا بين خيارات محدّدة، أو اطلب صراحةً المساعدة في تحويل المشكلة إلى قرار.
- **الخطأ:** إخفاء ما جرّبه وفشل. **الحل:** المحاولات الفاشلة من أثنى الأدلة؛ اذكرها مع تفسيرك لها.
- **الخطأ:** الاعتماد على الذاكرة في الأرقام. **الحل:** اجمع الأدلة قبل الجلسة مع الفترة التي تغطّيها.
- **الخطأ:** إغفال القيود ثم رفض النصائح لأنها «غير واقعية». **الحل:** اكتب القيود مسبقًا لتكون النصيحة على مقاسك.
- **الخطأ:** مشاركة كلمات مرور أو بيانات زبائن. **الحل:** اعرض على الشاشة، وأخف ما يكشف الهوية.
- **الخطأ:** عشرون سؤالًا بلا ترتيب. **الحل:** رتب الأسئلة حسب تأثيرها على القرار، وابدأ بالأهم.
- **الخطأ:** ترك الملاحظات في الدفتر بعد الجلسة. **الحل:** متبّع تنفيذ خلال 24 ساعة، بمسؤول وموعد وموعد مراجعة.

قائمة التحقق قبل الحز وبعده

- ☐ وصفت الوضع الحالي في خمسة أسطر.
- ☐ صغت القرار المطلوب كسؤال له إجابات ممكنة.
- ☐ كتبت ما جرّبه، مع النتيجة وتفسيرها.
- ☐ جمعت الأدلة وحددت الفترة التي تغطّيها وما ينقصها.
- ☐ كتبت القيود بوضوح: الميزانية والوقت والفريق وما لا يتغيّر.
- ☐ رتبت أسئلتك حسب أهميتها للقرار.
- ☐ حدّدت ما يعني أن الجلسة نجحت بالنسبة لي.
- ☐ أزلت كلمات المرور والبيانات الشخصية من أي مادة سأعرضها.
- ☐ اختصرت كل شيء في ملخص صفحة واحدة.
- ☐ بعد الجلسة: ملأت متبّع التنفيذ خلال 24 ساعة.
- ☐ حدّدت موعدًا لمراجعة النتيجة.

عن المُعَدِّ — محمد شرف الدين، رائد أعمال من طرابلس، لبنان. مؤسس وكالة باشن للتسويق الرقمي، ورئيس جمعية تكافل الشبابية، ومؤسس منصات رقمية. يدرب الأفراد والفرق على الذكاء الاصطناعي التطبيقي والتسويق.

الأمثلة في هذا الملف خيالية للتوضيح. يمكنك استخدامه في عملك ومؤسستك مجانًا مع ذكر المصدر عند إعادة النشر.

/mohamadcharafeddine.com/ar/resources/consultation-prep