



المبيعات

عروض الأسعار وأوامر البيع والفوترة — دليل المستخدم

لفرق المبيعات والمسؤولين

إصدار دولة الإمارات العربية المتحدة

الإصدار 2.0 · مايو 2026 · دليل مُصوّر شامل

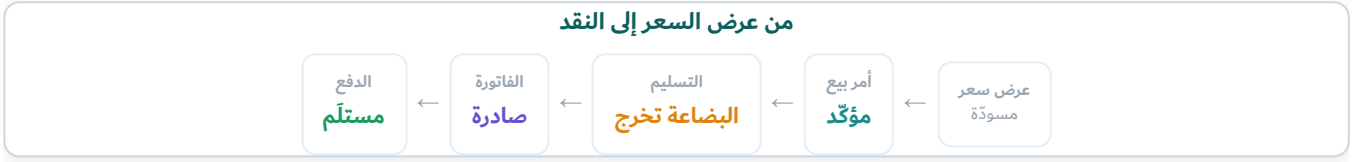
المحتويات

1. مقدمة وكيف يعمل
2. البدء والقائمة
3. قائمة عروض الأسعار
4. إنشاء عرض سعر
5. بنود الطلب — إضافة المنتجات
6. الأسعار والخصومات والضريبة
7. الأقسام والملاحظات والمنتجات الاختيارية
8. إرسال عرض السعر
9. القبول والتوقيع عبر الإنترنت
10. تأكيد الطلب
11. أمر البيع
12. التسليم
13. الفوترة
14. الدفعات المقدّمة
15. الدفع والمتابعة
16. المنتجات والمتغيّرات
17. قوائم الأسعار
18. قوالب عروض الأسعار
19. العملاء
20. فِرَق المبيعات والأهداف
21. التقارير
22. الإعدادات
23. نصائح وأفضل الممارسات
24. مسرد المصطلحات

كل شاشة في هذا الدليل تُحاكي وحدة المبيعات الفعلية في إكسبريو. جميع الأسماء والمحتويات المعروضة هي بيانات توضيحية.

1. مقدمة وكيف يعمل

مبيعات إكسبريو تأخذ الصفقة من عرض سعر إلى فاتورة مدفوعة. تبني **عرض سعر**، وترسله للعميل، وعندما يقبله يصبح **أمر بيع** مؤكَّدًا. ومن الأمر ترتب **التسليم** وتُصدِر **الفاتورة** — كلها مترابطة، وكلها بالدرهم مع تطبيق ضريبة القيمة المضافة الإماراتية 5% تلقائيًا.



شكل 1.1 — مسار البيع الكامل: عرض سعر ← أمر ← تسليم ← فاتورة ← دفع.

هذا الدليل موجّه إلى **مندوبي المبيعات** الذين يُصدرون عروض الأسعار والأوامر ويديرونها، **والمسؤولين** الذين يُعدّون المنتجات وقوائم الأسعار والقوالب.

معلومة مفيدة

المبيعات مترابطة بالكامل: تأكيد الأمر يمكن أن يُنشئ تسليمًا في المخزون وفاتورة في المحاسبة، دون إعادة كتابة.

2. البدء والقائمة

افتح **المبيعات** من قائمة التطبيقات. القائمة العلوية مرتّبة حسب المهمة.

الأوامر للفوترة المنتجات التقارير الإعدادات

1-8 / 8 المبيعات > عروض الأسعار

عروض أسعارك وأوامرك تظهر هنا (انظر الشكل 3.1).

شكل 2.1 — قائمة المبيعات.

القائمة	ما ستجده هناك
الأوامر	عروض الأسعار وأوامر البيع والعملاء.
للفترة	الأوامر المنتظرة للفترة أو البيع الإضافي.
المنتجات	منتجاتك ومتغيراتها وقوائم الأسعار.
التقارير	لوحات تحليل المبيعات.
الإعدادات	الإعدادات وشروط الدفع وقوالب عروض الأسعار.

3. قائمة عروض الأسعار

مسار القائمة: المبيعات > الأوامر > عروض الأسعار

كل عرض سعر وأمر يعيش هنا برقمه وعميله وإجماليه وحالته. ينتقل المستند من عرض سعر ← عرض سعر مُرسل ← أمر بيع (عند التأكيد).

الرقم	العميل	الإجمالي د.إ	الحالة
S00021	مقهى المارينا ش.ذ.م.م	11,655.00	عرض سعر
S00020	فندق وردة الصحراء	44,100.00	عرض سعر مُرسل
S00019	واحة للتجزئة	31,500.00	أمر بيع
S00018	أغذية الخليج	7,875.00	أمر بيع

شكل 3.1 — قائمة عروض الأسعار: الرقم والعميل والإجمالي والحالة.

4. إنشاء عرض سعر

انقر **جديد**. اختر العميل — فَيُملأ عنوانه وشروط الدفع وقائمة الأسعار تلقائياً — اضبط تاريخ انتهاء الصلاحية إن أردت، ثم أضف المنتجات في بنود الطلب.

1 انقر **جديد**؛ يُفتح عرض سعر مسودّة.

2 اختر العميل.

3 أضيف المنتجات في تبويب بنود الطلب (الفصل 5).

4 تحقق من الإجمالي، ثم إرسال بالبريد أو تأكيد.

مسوّدة عروض الأسعار > جديد

عرض سعر مُرسل أمر بيع إرسال بالبريد تأكيد

العميل: مقهى المارينا ش.ذ.م.م

انتهاء الصلاحية: 2026-06-05

قائمة الأسعار الافتراضية (د.إ):

شروط الدفع: 30 يومًا

شكل 4.1 — عرض سعر جديد بإعدادات العميل المُعبأة تلقائيًا.

5. بنود الطلب — إضافة المنتجات

في تبويب بنود الطلب، أضيف منتجًا لكل سطر. اختر المنتج (يُملأ وصفه وسعره)، واضبط الكمية، فيتحدّث إجمالي السطر — وإجمالي الأمر — مباشرةً.

مسوّدة بنود الطلب > S00021

المنتج	الكمية	الوحدة د.إ	خصم	المجموع
ماكينة إسبريسو برو	2	4,500.00	0%	9,000.00
مطحنة X	1	2,100.00	0%	2,100.00

شكل 5.1 — بنود الطلب: منتج لكل سطر، والإجماليات تتحدّث مباشرةً.

6. الأسعار والخصومات والضريبة

يعرض كل سطر سعر الوحدة ونسبة خصم اختيارية والضريبة. يطبّق إكسبريسو ضريبة القيمة المضافة الإماراتية 5% تلقائيًا، ويفصّل التذييل المبلغ قبل الضريبة والضريبة والإجمالي بالدرهم. ويمكنك تجاوز سعر الوحدة أو الخصم لكل سطر حيث تملك الصلاحية.

المبلغ قبل الضريبة	د.إ. 11,100.00
ضريبة 5%	د.إ. 555.00
الإجمالي	د.إ. 11,655.00

شكل 6.1 — تذييل الإجماليات: قبل الضريبة، ضريبة 5%، والإجمالي الكلي بالدرهم.

7. الأقسام والملاحظات والمنتجات الاختيارية

اجعل عروض الأسعار الطويلة سهلة القراءة: أضف عنوان قسم لتجميع البنود (مثل "المعدّات"، "التركيب")، وملاحظة لشرح سطر، ومنتجات اختيارية يمكن للعميل إضافتها بنفسه عبر الإنترنت — بيع إضافي لطيف.

بأقسام	S00021 > بنود الطلب
	المعدّات >
9,000.00	ماكينة إسبريسو برو × 2
	التركيب >
600.00	الإعداد في الموقع
	ملاحظة: يشمل ضمانًا لمدة سنة.

شكل 7.1 — الأقسام والملاحظات تنظّم عرض السعر لقراءة سهلة.

8. إرسال عرض السعر

انقر [إرسال بالبريد](#). يفتح إكسبريرو رسالة مُعبّأة مسبقًا مع PDF عرض السعر مرفقًا ورابطًا لعرضه عبر الإنترنت. وتصبح حالة العرض عرض سعر مُرسَل فتعلم أنه عند العميل.

إرسال عرض السعر	
إلى	info@marinacafe.ae
الموضوع	عرض سعر 11,655 د.إ. — S00021
المرفق	S00021.pdf 📎
	إرسال

شكل 8.1 — نافذة الإرسال مع PDF عرض السعر مرفقًا.

9. القبول والتوقيع عبر الإنترنت

يتيح الرابط للعميل عرض عرض السعر في متصفّحه، واختيار أي منتجات اختيارية، ثم التوقيع والدفع أو القبول عبر الإنترنت. وقبوله (والدفع الإلكتروني الاختياري) يؤكّد الأمر دون مكالمة.

عرض سعر S00021
دإ 11,655
ماكينة إسبريسو برو 2 × — مطحنة 1 × X
قبول وتوقيع
رفض

شكل 9.1 — عرض السعر الإلكتروني للعميل مع زرّ القبول والتوقيع.

10. تأكيد الطلب

سواء قبل العميل عبر الإنترنت أو أكدت نيابة عنه، انقر **تأكيد**. يصبح المستند **أمر بيع**، ويختتم التاريخ، وتُفتح الإجراءات اللاحقة (التسليم، الفاتورة).

أمر بيع
واحة للتجزئة > S00019
عرض سعر مُرسل أمر بيع
التسليم إنشاء فاتورة

شكل 10.1 — أمر بيع مؤكّد، وأصبح التسليم وإنشاء الفاتورة متاحين.

11. أمر البيع

أمر البيع هو العقد. يحتوي تبويب **معلومات أخرى** على مندوب المبيعات والفريق وشروط الدفع وعنوان التسليم؛ وترتبط الأزرار الذكية **بالتسليم والفواتير** التي يولدها. كل ما يخص الصفقة قابل للوصول من هنا.

الفواتير 1

التسليم 1

واحدة للتجزئة

العميل

ليلى حسن

مندوب المبيعات

د.إ 31,500.00

الإجمالي

شكل 11.1 — أمر البيع بأزرار ذكية إلى تسليمه وفواتيره.

12. التسليم

إن احتوى الأمر على منتجات قابلة للتخزين، فإن تأكيده يُنشئ أمر تسليم في المخزون. يلتقط مستودعك البضاعة ويشحنها ويصادق عليها؛ فيعرف أمر البيع ما سُلّم — وهذا قد يُحرّك الفوترة.

التسليم > WH/OUT/0042		جاهز
المنتج	المطلوب	المنجز
وحدة أرفف	10	10

مصادقة

شكل 12.1 — أمر التسليم المُؤد من البيع (يُدار في المخزون).

13. الفوترة

انقر إنشاء فاتورة. اختر فوترة الكميات العادية (المطلوبة)، أو الكميات المُسلّمة فقط، أو دفعة مقدّمة. يُسوّد إكسريرو فاتورة العميل في المحاسبة — راجعها وأكّدها للترحيل.

إنشاء فاتورة	
فاتورة عادية	مُختارة •
دفعة مقدّمة (%)	<input type="radio"/>
دفعة مقدّمة (ثابتة)	<input type="radio"/>

إنشاء مسوّد فاتورة

شكل 13.1 — نافذة الفوترة: عادية أو مُسلّمة أو دفعة مقدّمة.

14. الدفعات المقدّمة

للأوامر الكبيرة يمكنك فوترة دفعة مقدّمة أولاً — نسبة مئوية أو مبلغ ثابت بالدرهم — وفوترة الباقي عند التسليم. وتُخصّم كل فاتورة دفعة مقدّمة من الفاتورة النهائية، فلا يدفع العميل مرتين.

دفعه مقدّمة	دفعه مقدّمة = 30% = 9,450 د.إ.
الباقي عند التسليم	22,050 د.إ.

شكل 14.1 — دفعة مقدّمة 30%، مع فوترة الباقي لاحقاً.

15. الدفع والمتابعة

بمجرّد ترحيل الفاتورة، يدفع العميل وتسجّل الدفعة في المحاسبة؛ فتصبح حالة فوترة الأمر **مفوتر بالكامل / مدفوع**. ويحمل أمر البيع شارتي حالة فتعلم دائماً أين يقف — **حالة التسليم** (لا شيء / جزئياً / مُسلّم بالكامل) و**حالة الفوترة** (لا شيء للفوترة / للفوترة / مفوتر بالكامل). وتلاحق الفواتير المتأخّرة بأدوات المتابعة — انظر دليل المحاسبة لتسجيل المدفوعات والتذكيرات.

مدفوع	أمر البيع > S00019
✓ مُسلّم بالكامل	حالة التسليم
✓ مفوتر بالكامل	حالة الفوترة
31,500 د.إ. مستلم	الدفع
	للفوترة مفوتر بالكامل مدفوع

شكل 15.1 — شارتا حالة التسليم والفوترة للأمر، مُسوّاتان بعد الدفع.

عبر الوحدات

تسلّم المبيعات الفوترة والدفع إلى المحاسبة. تتدقّق الأرقام تلقائياً — دون إعادة إدخال.

16. المنتجات والمتغيّرات

مسار القائمة: المبيعات > المنتجات > المنتجات

يحمل المنتج **سعر بيعه** و**ضرائبه** ووحدة قياسه وما إذا كان سلعة قابلة للتخزين أو خدمة. وتتعامل **المتغيرات** مع خيارات كالمقاس أو اللون من منتج واحد — فيتشارك "قميص (أحمر، L)" و"قميص (أزرق، M)" قالبًا واحدًا.

المنتجات > ماكينة إسبريسو برو	
سعر البيع	د.إ 4,500.00
ضرائب العميل	ضريبة 5%
نوع المنتج	منتج قابل للتخزين

شكل 16.1 — سجلّ منتج بسعر البيع والضريبة والنوع.

17. قوائم الأسعار

مسار القائمة: المبيعات > المنتجات > قوائم الأسعار

تضبط قوائم الأسعار أسعارًا مختلفة لعملاء أو حالات مختلفة — سعر جملة، خصم ولاء، سعر ترويجي لفترة زمنية. وتُختار القائمة الصحيحة تلقائيًا حسب العميل، ويستخدمها عرض السعر.

قوائم الأسعار > الجملة (د.إ)	
القاعدة	تنطبق على
خصم 10%	كل المنتجات
ثابت	ماكينة إسبريسو برو
السعر	د.إ 4,200

شكل 17.1 — قائمة أسعار جملة بقواعد نسبية وسعر ثابت.

18. قوالب عروض الأسعار

مسار القائمة: المبيعات > الإعدادات > قوالب عروض الأسعار

إن كنت تباع الباقية نفسها كثيرًا، احفظها ك **قالب عرض سعر** — بنود ومنتجات اختيارية وشروط محدّدة مسبقًا. وبدء عرض من قالب يملأ كل شيء، فلا تعدّل إلا العميل والكميات.

4,500.00	ماكينة إسبريسو برو × 1
2,100.00	مطحنة × 1
600.00	اختياري: الإعداد في الموقع

شكل 18.1 — قالب عرض سعر يملأ البنود والمنتجات الاختيارية مسبقًا.

19. العملاء

مسار القائمة: المبيعات > الأوامر > العملاء

يحمل كل عميل عناوين الفوترة والتسليم، وقائمة الأسعار الافتراضية، وشروط الدفع، ورقم التسجيل الضريبي (TRN). ويعرض سجله كل عروض الأسعار والأوامر والفواتير — وإجمالي مبيعاته — فيكون لديك سياق دائمًا.

المفوتر 210k د.إ.	المبيعات 5
100123456700003	TRN
30 يومًا	شروط الدفع

شكل 19.1 — عميل برقم تسجيل ضريبي وشروط وروابط إلى كل مبيعاته.

20. فِرَق المبيعات والأهداف

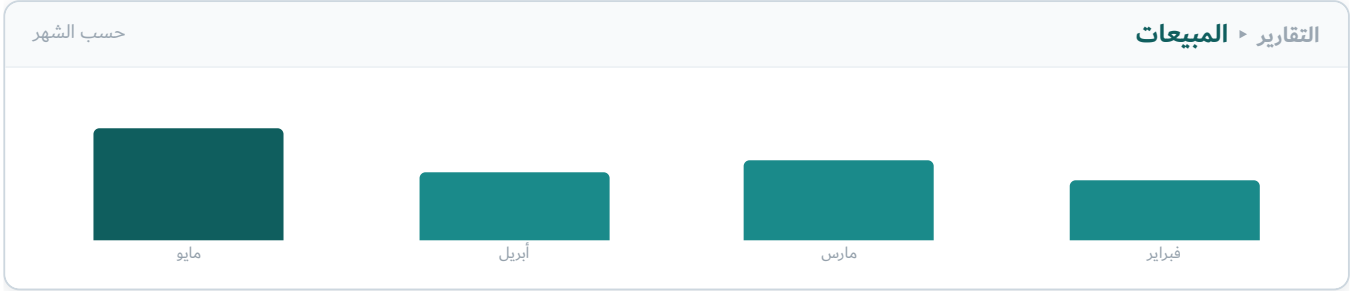
تتبع الأوامر فريق مبيعات ومندوبًا. ويضع المديرون أهدافًا شهرية لكل فريق ويتابعون التقدم، فيعرف الجميع موقعه من الهدف. وتُشارك الفِرَق مع CRM (انظر دليل CRM).

شكل 20.1 — فريق يتابع المبيعات مقابل الهدف الشهري.

21. التقارير

مسار القائمة: المبيعات > التقارير

تحليل المبيعات يقطع أوامرك حسب المنتج أو العميل أو المندوب أو الشهر — كرسوم أو جداول محورية أو قوائم. ارصد الأكثر مبيعًا، وراقب الهوامش، وقارن الفترات للتخطيط مسبقًا.



شكل 21.1 — تحليل المبيعات: الإيراد حسب الشهر، مع إبراز مايو.

22. الإعدادات

مسار القائمة: المبيعات > الإعدادات

يُفَعِّل المسؤولون الميزات هنا: قوائم عروض الأسعار، والتوقيع والدفع الإلكتروني، وقوائم الأسعار، ووحدات القياس، وشروط الدفع الافتراضية، وسياسة الفوترة (الكميات المطلوبة مقابل المُسلِّمة). اضبطها مرّة لتتطابق طريقة بيعك. وشاشة الإعدادات أدناه هي حيث يوجد كل مفتاح.

المبيعات > الإعدادات	الإعدادات
سياسة الفوترة الافتراضية	الكميات المُسلِّمة
التوقيع الإلكتروني	✓ مُفَعَّل
قوائم الأسعار	✓ مُفَعَّل
قوائم عروض الأسعار	✓ مُفَعَّل

شكل 22.1 — شاشة إعدادات المبيعات للخيارات أدناه.

الإعداد	يتحكّم في
سياسة الفوترة	فوترة الكميات المطلوبة أو المُسلّمة افتراضياً.
التوقيع/الدفع الإلكتروني	تمكين العملاء من قبول عروض الأسعار ودفعتها عبر الإنترنت.
قوائم الأسعار	تفعيل قواعد أسعار متعدّدة.
قوالب عروض الأسعار	باقات عروض أسعار قابلة لإعادة الاستخدام.
شروط الدفع	تواريخ الاستحقاق الافتراضية (مثل 30 يومًا).

23. نصائح وأفضل الممارسات

اعرض الأسعار أسرع واقبض أبكر بهذه العادات — مُلخّصة هنا، ثم مشروحة.

المبيعات — مرجع سريع

بطاقة مختصرة

تواريخ الانتهاء
لاجق قبل الانقضاء

قوالب
عرض في ثوانٍ

+ منتجات اختيارية
بيع إضافي سهل

أقسام وملاحظات
عروض أوضح

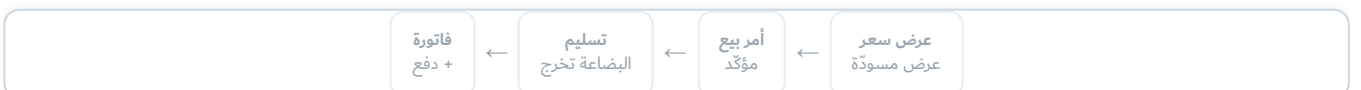
العميل أولاً
تملاً الإعدادات

شكل 23.1 — بطاقة عرض الأسعار المختصرة بنظرة واحدة.

- اضبط العميل أولاً — فتملاً قائمة أسعاره وشروطه وعناوينه تلقائياً.
- استخدم الأقسام والملاحظات — عرض السعر الواضح يفوز أكثر.
- اعرض منتجات اختيارية — مبيعات إضافية سهلة يضيفها العميل بنفسه عبر الإنترنت.
- اجعل الباقات المتكررة قوالب — اعرض السعر في ثوانٍ لا دقائق.
- اختر سياسة الفوترة الصحيحة — فوتر الكميات المُسلّمة عند الشحن الجزئي.
- راقب تواريخ انتهاء الصلاحية — لاجق عروض الأسعار قبل انقضائها.

24. مسرد المصطلحات

الرحلة في أربع كلمات: يُؤكّد عرض السعر إلى أمر بيع، يُنشئ تسليمًا وفاتورة.



شكل 24.1 — كيف تترابط مصطلحات المسرد عبر مسار البيع.

المصطلح	المعنى
عرض السعر	عرض سعر مسوَّدة للعميل.
أمر البيع	عرض سعر مؤكَّد — الصفقة المتَّفَق عليها.
بند الطلب	سطر منتج واحد على عرض سعر/أمر.
قائمة الأسعار	قواعد تضبط الأسعار حسب العميل أو الحالة.
الدفعة المقدَّمة	فاتورة جزئية تُحصَّل مسبقًا.
أمر التسليم	شحنة المستودع المُنشأة من بيع.
سياسة الفوترة	فوترة الكميات المطلوبة أو المُسلَّمة.
قالب عرض السعر	عرض سعر محدَّد مسبقًا قابل لإعادة الاستخدام.
المتغيِّر	خيار منتج (مقاس، لون) من قالب واحد.
TRN	رقم التسجيل الضريبي الإماراتي للعميل.

25. الأسئلة الشائعة وحل المشكلات

المشكلات الأكثر سؤالاً، مع أول ما تتحقَّق منه:

حل المشكلات	حلول شائعة
العرض	أول ما تتحقَّق منه
الضريبة لا تظهر	ضرائب عميل المنتج = 5%
لم يُنشأ تسليم	يجب أن يكون المنتج قابلاً للتخزين
تريد عربوناً	إنشاء فاتورة ← دفعة مقدَّمة
سعر خاص	أسند قائمة أسعار للعميل

شكل 25.1 — مشكلات المبيعات الشائعة وأول ما تتحقَّق منه.

ما الفرق بين عرض السعر وأمر البيع؟

عرض السعر عرض مسوَّدة؛ وبمجرَّد تأكيده يصبح أمر بيع — العقد المتَّفَق عليه الذي يفتح التسليم والفوترة.

لماذا لا تظهر الضريبة؟

تحقق من ضبط ضرائب العميل للمنتج على ضريبة 5%، وأن العميل/الوضع الضريبي ليس بنسبة صفر.

العميل يريد دفع عربون.

استخدم [إنشاء فاتورة](#) ▶ [دفعة مقدّمة](#) لنسبة أو مبلغ ثابت، ثم فوتّر الباقي لاحقًا.

كيف أُمح سعرًا خاصًا لعميل واحد؟

أنشئ قائمة أسعار بالقاعدة وأسندها لذلك العميل؛ فتستخدمها عروض أسعاره تلقائيًا.

هل يمكن للعميل القبول عبر الإنترنت؟

نعم — فعّل التوقيع/الدفع الإلكتروني، ثم [إرسال بالبريد](#)؛ يقبل العميل (ويمكنه الدفع) من الرابط.

أُكِّدت لكن لم يظهر تسليم.

تُنشأ التسليمات فقط للمنتجات القابلة للتخزين. الخدمات لا تُشحن.

تحتاج مساعدة؟

تواصل مع مسؤول إكسبريسو لديك أو زر xrero.com.