



المتجر الإلكتروني

متجرك على الإنترنت — دليل المستخدم

لمديري المتاجر والمسؤولين

إصدار دولة الإمارات العربية المتحدة

الإصدار 2.0 · مايو 2026 · دليل مُصوّر شامل

المحتويات

1. مقدمة وكيف يعمل
2. البدء والقائمة
3. صفحة المتجر
4. نشر منتج
5. صفحة المنتج
6. الفئات والمجموعات
7. المتغيّرات والخيارات على الإنترنت
8. البحث والمرشّحات
9. سلّة التسوّق
10. مسار الدفع (Checkout)
11. حسابات العملاء والدفع كضيف
12. طرق الدفع
13. طرق التسليم والشحن
14. الأسعار وضريبة 5%
15. تأكيد الطلب ورسائل البريد
16. إدارة الطلبات الإلكترونية
17. السلال المتروكة
18. العروض والكوبونات
19. البيع المتقاطع والإضافي
20. تقييمات المنتجات
21. المخزون والتوقّر
22. التقارير
23. الإعدادات
24. نصائح وأفضل الممارسات

كل شاشة في هذا الدليل تُحاكي متجر إكسبرو الإلكتروني الفعلي. جميع الأسماء والمحتويات المعروضة هي بيانات توضيحية.

1. مقدمة وكيف يعمل

المتجر الإلكتروني من إكسبرو يحوّل موقعك إلى متجر على الإنترنت. **تنشر منتجات**، فيتصّح العملاء ويضيفون إلى **سلة**، و**يدفعون** بعنوانهم وطريقة دفع، فيدخل **طلب** مباشرةً إلى مبيعات إكسبرو — جاهزاً للتسليم والفوترة. كل شيء بالدرهم مع ضريبة القيمة المضافة الإماراتية 5%.



شكل 1.1 — انشر، تصفّح، ادفع، طلب — المتجر الإلكتروني من البداية للنهاية.

هذا الدليل موجّه إلى **مدير المتجر** الذي يدرج المنتجات ويعالج الطلبات، و**المسؤول** الذي يضبط الدفع والتسليم والضريبة. ويبنى على وحدة **الموقع الإلكتروني** (انظر ذلك الدليل للمحرر).

معلومة مفيدة

كل طلب إلكتروني هو أمر بيع حقيقي في إكسبرو — بنفس التسليم والفوترة والمخزون الذي تستخدمه للمبيعات خارج الإنترنت.

2. البدء والقائمة

افتح **الموقع الإلكتروني** واستخدم قائمة **المتجر** (المتجر يوسّع الموقع). تدير قائمة الواجهة الخلفية **المنتجات والطلبات وإعدادات المتجر**.

	الموقع المتجر التقارير الإعدادات
1-20	الموقع > المتجر > المنتجات
	أدر منتجات متجرك والطلبات الإلكترونية هنا.

شكل 2.1 — قائمة المتجر.

القائمة	ما ستجده هناك
المتجر ▶ المنتجات	المنتجات التي تبيعها على الإنترنت وإعدادات متجرها.
المتجر ▶ الطلبات	الطلبات الإلكترونية والسلال المتروكة.
التقارير	تحليل المبيعات الإلكترونية.
الإعدادات	الدفع والتسليم والضريبة وإعدادات المتجر.

3. صفحة المتجر

صفحة **shop/** هي واجهة متجر — شبكة منتجات بالصور والأسماء والأسعار، وشريط بحث ومرشحات فئات على الجانب. ينقر العملاء منتجًا لرؤية صفحته الكاملة.

المتجر	منتجًا 20
مياه معدنية عبوة 24	حبوب قهوة 1كغ
د.إ 24.00	د.إ 65.00
علبة تمر هدية	زيت زيتون 1ل
د.إ 120.00	د.إ 38.00

شكل 3.1 — صفحة المتجر: شبكة منتجات بأسعار بالدرهم.

4. نشر منتج

لا يظهر المنتج في المتجر إلا عند نشره. افتح المنتج، وشغّل منشور، واضبط ما إذا كان يمكن بيعه على الإنترنت. وحتى ذلك الحين يمكنك تجهيزه خاصًا.

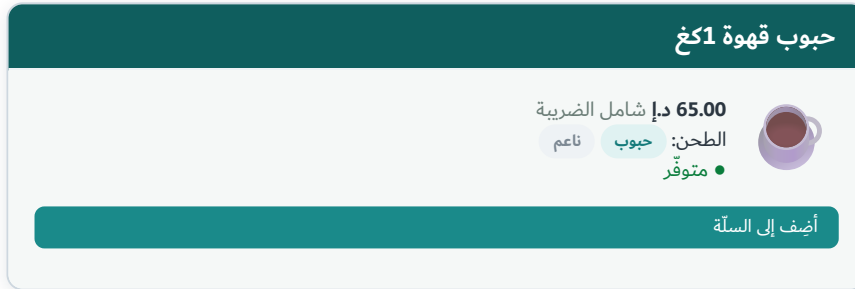
- 1 افتح المنتج (أو أنشئ واحدًا).
- 2 أشّر **يمكن بيعه** واضبط سعر بيعه.
- 3 أضف الصور ووصفًا للويب.
- 4 شغّل منشور — أصبح الآن في المتجر.

المنتج > حبوب قهوة 1كغ	
منشور	منشور
✓ مُفَعَّل	يمكن بيعه
✓	سعر البيع
د.إ 65.00	ضرائب العميل
ضريبة 5%	

شكل 4.1 — نشر المنتج يجعله مرئيًا في المتجر.

5. صفحة المنتج

تعرض صفحة المنتج الصور والاسم والسعر ووصفًا وزرّ **أضف إلى السلة**. وإن كان للمنتج خيارات (مقاس، طحن...)، يختارها العميل هنا. تبني هذه الصفحة بكتل الموقع، كأى صفحة أخرى.



شكل 5.1 — صفحة منتج: صورة وسعر وخيارات وزرّ أضف إلى السلة.

6. الفئات والمجموعات

فئات المتجر تجمّع المنتجات في المتجر ليتصفح العملاء "القهوة" و"المياه" و"الهدايا" من القائمة الجانبية. يمكن للمنتج أن يكون في عدّة فئات، وتختار ترتيب ظهور المنتجات داخل كلّ منها.

فئات المتجر
القهوة والشاي (8)
المياه والمشروبات (5)
الهدايا (4)
المؤن (3)

شكل 6.1 — فئات المتجر تساعد العملاء على التصفح حسب النوع.

7. المتغيّرات والخيارات على الإنترنت

إن جاء المنتج بخيارات — مقياس، لون، طحن — أعدّ متغيّراته. يعرضها المتجر كأزرار قابلة للاختيار أو قائمة منسدلة؛ ويتحدّث السعر والمخزون للمتغيّر المُختار. صفحة منتج واحدة تعالج كل الخيارات.

المقاس	250غ · 500غ · 1كغ
الطحن	حبوب · ناعم · خشن
المُختار	1كغ، حبوب — 65.00 دإ

شكل 7.1 — المتغيّرات تتيح لصفحة واحدة بيع كل مقياس وخيار.

8. البحث والمرشّحات

يجد المتسوّقون المنتجات بسرعة بشريط البحث والمرشّحات حسب الفئة ونطاق السعر والسمات (مثل "منزوع الكافيين"، "عضوي"). الفئات الجيّدة وسمات المنتجات تجعل متجرك سهل التنقل.

مرشّح: عضوي ✓	مرشّح: السعر 0-100 دإ	بحث "قهوة"
---------------	-----------------------	------------

شكل 8.1 — البحث والمرشّحات يساعدان العملاء على تضيق المتجر.

9. سلّة التسوّق

إضافة منتج تفتح السلّة، حيث يراجع العميل العناصر، ويغيّر الكميات، ويرى الإجمالي الجاري مع الضريبة. يواصل التسوّق أو ينتقل للدفع. وتُحفظ السلّة، فيمكن لعميل مسجّل العودة إليها لاحقًا.

الصف	الكمية	د.إ
حبوب قهوة 1كغ	2	130.00
علبة تمر هدية	1	120.00
ضريبة 5%		12.50
الإجمالي		د.إ 262.50

الدفع

شكل 9.1 — السلة بالكميات والضريبة والإجمالي بالدرهم.

10. مسار الدفع (Checkout)

الدفع ثلاث خطوات قصيرة: **العنوان** (الفوترة والتسليم)، و**طريقة التسليم** (مع تكلفتها)، و**الدفع**. ويُظهر شريط تقدم أين العميل، ويبقى ملخص الطلب مرئيًا طوال الوقت.

1 · العنوان	2 · التسليم	3 · الدفع
يبقى ملخص الطلب والإجمالي على الشاشة في كل خطوة.		

شكل 10.1 — الدفع في ثلاث خطوات: العنوان والتسليم والدفع.

11. حسابات العملاء والدفع كضيف

يمكن للعملاء الدفع كضيف (بريد فقط) أو بحساب يحفظ العناوين وتاريخ الطلبات لشراء متكرر أسرع. أنت تختار ما تسمح به. ويحصل أصحاب الحسابات على بوابة يتتبعون فيها الطلبات وينزلون الفواتير ويعيدون الطلب بنقرة — ما يقلل عناء الشراء المتكرر وأسئلة الدعم.

حسابي — سارة خان			
الطلب	الحالة	د.إ	
S00042	مُسَلَّم	262.50	الطلبات 4
S00031	قيد المعالجة	130.00	العناوين
			الفواتير

شكل 11.1 — بوابة صاحب الحساب: تاريخ الطلبات والفواتير وإعادة الطلب السريع.

الخصوصية

يُنشئ العملاء حساباتهم بأنفسهم ويُدخلون كلمات مرورهم بأنفسهم. ولأنهم، لا يُنشئ إكسبرو حسابات المتسوقين ولا يخزن كلمات مرورهم نيابة عنهم.

12. طرق الدفع

مسار القائمة: الموقع > الإعدادات > مزودو الدفع

وفّر طرق الدفع التي يتوقعها عملاؤك: **مزود بطاقات إلكتروني** (مثل Stripe)، أو **تحويل بنكي**، أو **الدفع عند الاستلام**. ويُفعل كل مزود مسؤول. يُدخل العميل بيانات بطاقته على صفحة المزود الآمنة — ولا تُشارك مع الموظفين أبدًا.

اختر الدفع

• مُختار

بطاقة (Stripe)

تحويل بنكي

الدفع عند الاستلام

شكل 12.1 — خيارات الدفع عند السداد؛ تُدخّل البطاقات على صفحة المزود الآمنة.

أمان البطاقة

تُدخّل أرقام البطاقات من قِبَل العميل على صفحة مزود الدفع الآمنة. لا يتعامل إكسبرو مع بيانات بطاقات العملاء ولا يخزنها أبدًا.

13. طرق التسليم والشحن

مسار القائمة: الموقع > الإعدادات > طرق التسليم

اضبط كيف تشحن وكم تكلفته: **سعر ثابت**، أو **مجاني فوق مبلغ** (مثل مجاني فوق 200 د.إ.)، أو **الاستلام من المتجر**، أو تكامل مع شركة شحن. تُضاف تكلفة الطريقة المُختارة عند الدفع وتُعرض بوضوح قبل السداد.

طرق التسليم	
التكلفة د.إ	الطريقة
15.00	قياسي (1-2 يوم)
0.00	مجاني فوق 200 د.إ
0.00	استلام من المتجر

شكل 13.1 — طرق التسليم بتكاليفها، معروضة عند الدفع.

14. الأسعار وضريبة 5%

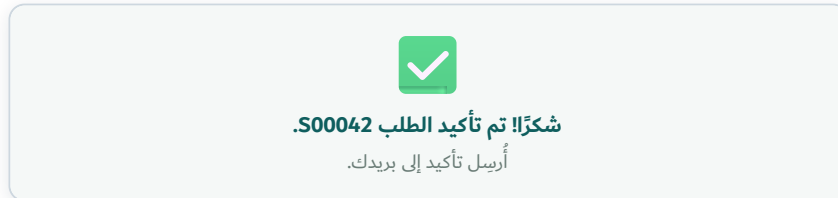
الأسعار بالدرهم مع ضريبة القيمة المضافة الإماراتية 5%. تقدر إن كانت أسعار المتجر تُعرض شاملةً الضريبة (شائع للمستهلكين) أو غير شاملة؛ وفي الحالتين تفضل السلّة والفاتورة الضريبة بشكل صحيح للامتثال.

المجموع الفرعي	د.إ 250.00
ضريبة 5%	د.إ 12.50
الإجمالي	د.إ 262.50

شكل 14.1 — إجماليات السلّة بضريبة 5% مفصلة، بالدرهم.

15. تأكيد الطلب ورسائل البريد

بعد الدفع، يرى العميل صفحة شكر برقم طلبه، ويرسل إكسبريسو تأكيدًا بالبريد. ويمكنك تخصيص الصفحة والبريد. والطلب الآن في المبيعات، جاهز للتنفيذ.



شكل 15.1 — صفحة تأكيد الطلب بعد دفع ناجح.

16. إدارة الطلبات الإلكترونية

مسار القائمة: الموقع > المتجر > الطلبات

تصل الطلبات الإلكترونية كأوامر بيع. افتح واحدًا لتسليم البضائع والفوترة والمتابعة — تمامًا كوحدة المبيعات (انظر ذلك الدليل). ويربط الطلب عميل الموقع ومحتويات السلة والدفع.

أمر بيع	المتجر > الطلبات > S00042
إلكتروني — سارة خان	العميل
✓ بطاقة (Stripe)	مدفوع
دإ 262.50	الإجمالي

شكل 16.1 — الطلب الإلكتروني أمر بيع، جاهز للتسليم والفوترة.

17. السلال المتروكة

عندما يضيف متسوق أصنافًا ولا يكمل، تُحفظ السلة كمتروكة. ويمكن لإكسبريرو إرسال بريد تذكير تلقائيًا برابط يعيده إلى السلة — وسيلة مُثبتة لاستعادة المبيعات المفقودة.

3	المتجر > السلال المتروكة	
التذكير	القيمة	العميل
مُرسل	دإ 130	ضيف #882
معلّق	دإ 262	عمر أ.

شكل 17.1 — سلال متروكة مع رسائل تذكير تلقائية.

18. العروض والكوبونات

أطلق عروضًا لزيادة المبيعات: كود كوبون لخصم، أو اشترِ X واحصل على Y، أو عرض تلقائي (مثل خصم 10% فوق 200 دإ). يُطبّق الخصم في السلة ويُعرض بوضوح للعميل.

العروض	
كود WELCOME10	خصم 10% على أول طلب
تلقائي	توصيل مجاني فوق 200 د.إ.
اشتر 2 واحصل على 1	حبوب القهوة

شكل 18.1 — الكوبونات والعروض التلقائية تدفع مزيدًا من المبيعات.

19. البيع المتقاطع والإضافي

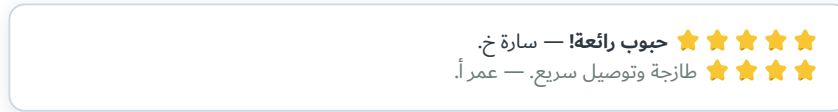
كبر السلة: اعرض منتجات ملحقة في السلة ("أضيف فلاتر لقهوتك") ومنتجات بديلة على صفحة المنتج ("قد يعجبك أيضًا"). تُضبط هذه الاقتراحات لكل منتج وترفع قيمة الطلب بلطف.



شكل 19.1 — المنتجات الملحقة والبديلة ترفع قيمة الطلب.

20. تقييمات المنتجات

دع العملاء يتركوا تقييمات ومراجعات على صفحات المنتجات. المراجعات تبني الثقة وتساعد المتسوقين على القرار؛ ويمكنك مراجعتها فلا تُعرض إلا المعتمدة. الدليل الاجتماعي محرّك قوي للمبيعات.



شكل 20.1 — التقييمات والمراجعات تبني الثقة على صفحات المنتجات.

21. المخزون والتوفر

يمكن للمتجر عرض التوفر الحيّ — "متوفر"، "بقي 3 فقط"، أو "نفد المخزون" — مسحوبًا من المخزون. تقرر إن كنت تسمح بالطلب عند نفاد المخزون (طلب مؤجل) أو إخفاء/تعطيل الزر. هذا يُبقي توقّعات العميل صادقة.

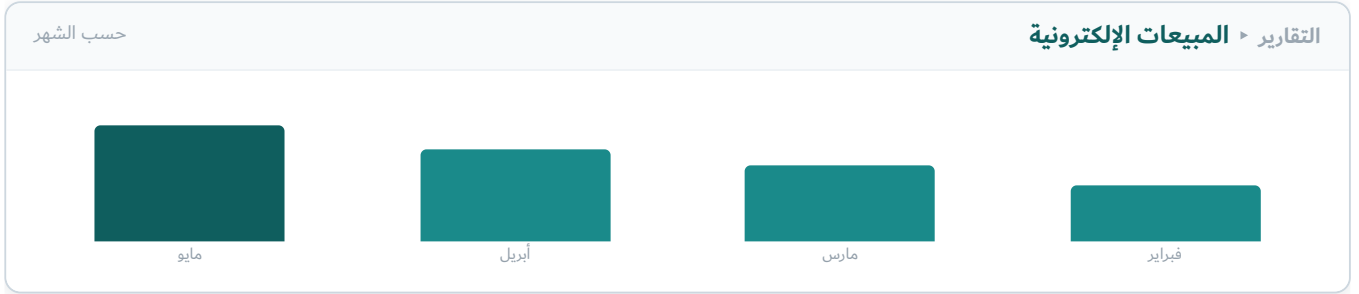


شكل 21.1 — حالة المخزون الحية، مسحوبة من المخزون.

22. التقارير

مسار القائمة: الموقع ▶ التقارير

اعرف كيف يبلي المتجر: المبيعات الإلكترونية حسب المنتج والفترة، والتحويل (الزوّار الذين يشترون)، والأكثر مبيعاً، واستعادة السلال المتروكة. استخدمه لتخزين المنتجات الصحيحة وضبط العروض.



شكل 22.1 — المبيعات الإلكترونية حسب الشهر.

23. الإعدادات

مسار القائمة: الموقع ▶ الإعدادات

يُعدّ المسؤولون المتجر هنا: مزوّدو الدفع، وطرق التسليم، وعرض الضريبة (شاملة/غير شاملة)، والدفع كضيف، وتقييمات المنتجات، ورسائل السلال المتروكة، والعملية (الدرهم). اضبط مرّة لتطابق طريقة بيعك — وشاشة الإعدادات أدناه تحوي خيارات المتجر الرئيسية.

الموقع ▶ المتجر ▶ الإعدادات	الإعدادات
عرض الضريبة	شاملة في السعر
الدفع كضيف	✓ مسموح
تقييمات المنتجات	✓ مُفَعَّل
بريد السلة المتروكة	بعد ساعة

شكل 23.1 — شاشة إعدادات المتجر للخيارات أدناه.

الإعداد	يتحكّم في
مزودو الدفع	بطاقة، تحويل بنكي، الدفع عند الاستلام.
طرق التسليم	خيارات الشحن وتكالييفها.
عرض الضريبة	عرض الأسعار شاملة الضريبة أو غير شاملة.
الدفع كضيف	السماح بالشراء دون حساب.
السلال المتروكة	توقيت بريد التذكير.

24. نصائح وأفضل الممارسات

المتاجر التي تبيع أكثر تفعل هذه الأمور — مُلخّصة هنا، ثم مشروحة.

المتجر — مرجع سريع

بطاقة مختصرة

المراجعات
تبني الثقة

بريد السلة
استعادة المبيعات

مجاناً فوق حدّ
سلال أكبر

شاملة الضريبة
السعر النهائي

صور واضحة
الشراء بالعين

شكل 24.1 — بطاقة البيع الأكثر بنظرة واحدة.

- استخدم صورًا وأوصافًا واضحة — المتسوّقون على الإنترنت يشترون بأعينهم.
- اعرض الأسعار شاملةً الضريبة — مستهلكو الإمارات يتوقّعون السعر النهائي.
- قدّم توصيلًا مجانيًا فوق حدّ — يرفع متوسط قيمة الطلب.
- فعّل رسائل السلال المتروكة — تستعيد مبيعات حقيقية.
- اعرض المخزون الحيّ — التوفّر الصادق يبني الثقة.
- أضيف المراجعات والبيع المتقاطع — دليل اجتماعي و سلال أكبر.

25. مسرد المصطلحات

رحلة المتسوّق في أربع كلمات: تصفّح المتجر، املا سلة، أكمل الدفع، فتصبح طلبًا.

المتجر تصفّح ← السلة أضيف أصنافًا ← عنوان+دفع ← طلب في المبيعات

شكل 25.1 — كيف تتلاءم مصطلحات المسرد مع رحلة المتسوّق.

المصطلح	المعنى
المتجر	متجرك الإلكتروني العام (/shop).
منشور	منتج جُعل مرئيًا في المتجر.
السلة	سلة العميل قبل الدفع.
الدفع (Checkout)	العنوان ← التسليم ← الدفع.
مزود الدفع	الخدمة التي تتلقى الدفع الإلكتروني.
طريقة التسليم	كيف وبأي تكلفة تشحن.
السلة المتروكة	سلة تُركت دون إتمام الدفع.
الكوبون	كود يمنح خصمًا.
البيع المتقاطع	اقتراح منتجات ملحقه.
المتغير	خيار منتج (مقاس، لون) يُباع على الإنترنت.

26. الأسئلة الشائعة وحل المشكلات

الأسئلة التي يطرحها مديرو المتاجر أكثر، مع الإجابة السريعة:

حل المشكلات	حلول شائعة
السؤال	إجابة سريعة
المنتج لا يظهر؟	منشور + يمكن بيعه + سعر
كيف يدفعون؟	مزودو الدفع المُفعّلون
الشراء دون حساب؟	اسمح بالدفع كضيف
استعادة السلال؟	فعل رسائل التذكير

شكل 26.1 — أكثر أسئلة المتجر شيوعًا وحلّها السريع.

منتجات لا يظهر في المتجر.

تأكد أنه منشور ويمكن بيعه، وله سعر، وفي فئة متجر.

كيف يدفع العملاء؟

عبر مزودي الدفع الذين تفعلهم — بطاقة أو تحويل بنكي أو دفع عند الاستلام. تُدخّل بيانات البطاقة على صفحة المزود الآمنة.

هل يمكن الشراء دون حساب؟

نعم، إن سمحت بالدفع كضيف — يكفي بريد إلكتروني.

كيف أحتسب رسوم التوصيل؟

أعدّ طرق تسليم بتكاليف (ثابتة، مجانية فوق مبلغ، استلام)؛ تُضاف التكلفة عند الدفع.

أين تذهب الطلبات الإلكترونية؟

تصبح أوامر بيع في إكسريرو — سلّمها وفوترها كأبي بيع.

هل يمكنني استعادة السلال المتروكة؟

نعم — فعّل رسائل تذكير السلال المتروكة في الإعدادات.

تحتاج مساعدة؟

تواصل مع مسؤول إكسريرو لديك أو زر xrero.com.