



أشواق

عبدالكريم الخميسي

لمن الراية؟

● كان يستطع الشهيد المناضل ياسر عرفات أن يضمن لنفسه جنازة دولية يشارك فيها زعماء العالم بما فيهم بوش وشارون ومثوى في القدس الشريف لو أنه تخلى في (كاسب ديفيد) .. عن الاقصى وحق العسوة .. ولكنه لم يرضخ ولم يستسلم وفضل أن يشيع في غير عاصمته على أن يخون شعبه وأمته

● أذكر أنني كنت معه في مطار بكين عام (٨٩) وكنا بانتظار الانتهاء من إجراءات سفره إلى بلد اسوي كبير ، فسالته عن موقفه من حق العسوة : فقال - هامساً انها محسومة دولياً ، ومحسومة فلسطينياً، ولن أتخلى عن هذا الحق مادمت حياً.

● واليوم .. لم يعد أبو عمار حياً، فمن يستسلم الراية من بعده ؟؟ ومن سيحمل الأمانة التي حملها بقوة وإصرار (شاء من شاء وأبي من أبي) ، هل سيحملها الجناح الذي يعتقد كسلفه (أن ما يؤخذ بالقوة لا يسترد الا بالقوة)؟ أم سيحملها الجناح الذي يؤمن بمبدأ (خذ .. وطالب)؟؟

● لمن الراية ؟؟ انها لواحد ممن قال الله تعالى فيهم .. «من المؤمنين رجال صدقوا ما عاهدوا الله عليه .. فممنهم من قضى نحبه ومنهم من ينتظر .. وما بدلوا تبديلاً» (صدق الله العظيم).

إلى القراء :

● بعد غد .. تبدأ « الأشواق» إجازتها .

ص . ب (٤٨٤١)
alkhmsy@hotmail.com



محمد العربي

عرفات..

قائد ثورة ورمز الأمة

● ماذا ستقول الكلمات في حق مناضل جسور كانت أعماله فوق وصف الكلمات .. ماذا ستقول الكلمات عن فارس الثورة الفلسطينية وقائدنا الرمز البطل الرئيس ياسر عرفات الذي ترجل عن جواده لينقل إلى جوار ربه بعد رحلة تضالية استمرت أربعين عاماً جعل كل حياته منضوية بقضية شعبه وأمته العربية القضية الفلسطينية.

● لا شك أن الكثير لم يعرف المراحل الصعبة التي خاضها المناضل ياسر عرفات إلا بعد أن طويت مسيرة حياته بالإعلان عن وفاته.. فتفجر جزء من تاريخ هذا الرجل.. على شاشات التلفزيون العالمية فاعترف بقدر تضاله كل زعماء العالم وكل الذين عرفوه وعاشوه وكل الذين اتفقوا أو اختلفوا معه.

● لا أحد ينكر أن ياسر عرفات اخلص للقضية الفلسطينية أكثر من غيره .. ورفضها إلى مستوى الحلم القريب تحقيقه لكل أبناء الشعب الفلسطيني يعزم لا يعرف الوهن والكل ووضع القدس الشريف في الأولوية.

● ياسر عرفات لم يكن زعيماً سياسياً وحسب بل كان قائد ثورة بكل ما تعنيه الكلمة من معنى فهو الذي دشّن الثورة الفلسطينية في أول يناير عام ١٩٦٥م بوضعه أول لغم تحت دبابه اسرائيلية.

● وهو الذي حلم وعمل على تحقيق الحلم من أجل السيادة الفلسطينية على الأرض العربية الفلسطينية.. فتحمل من أجل هذا الحلم الكثير من المعاناة والشقاء والحرمان.

● أجبر على ترك وطنه فلسطين بوقت مبكر فخرج من القدس إلى مصر فتعلم في مصر وأعلم منها الآخرين بتحقيق القضية الفلسطينية، وفي الكويت عمل واشتغل لكسب رزقه.. وعمل لتأسيس أول حركة مقاومة فلسطينية مع أخيه ابراهيم.

● وفي بيروت عزز قوة الثورة الفلسطينية وواجه قوات الاحتلال الاسرائيلي بشجاعة وبساله نادرة.

● ياسر عرفات كان الهدف الدائم لاسرائيل فحاولت نصب مئات الكمائن لاعتقاله وكان الله دائماً معه ونصيره لأنه صاحب ميادئ وطالب حق مشروع.

● عاش حياته متقللاً بقضية شعبه في كل أرجاء المعمورة حتى حولها إلى قضية رأي عام عالمية وهذا ما أزعج اسرائيل فوضعت على رأس قائمته اهدافها بالاعتقال فكان رد عرفات «ياجل ما يهزك ريح»

● مسدد بشجاعة نادرة أمام جيروت اسرائيل عندما حاصرته لثلاث سنوات في مقره في رام الله.. فقال: لا يهني شيئاً .. وأنا إن شاء الله شهيد شهيد شهيد. فانا واحد من شعب الجيبارين وفعلوا كان بطل شعب الجيبارين.. رحمك الله ياأبا عمار.. إنا لله وإنا إليه راجعون.

alariky@maktoob.com



التنافس التجاري الجديد:

من يصل إلى قلب المستهلك أولاً؟

تحقيق / صقر الصنيدى

● منذ أشهر استقدمت إحدى شركات الاتصالات النشالة الدكتور/ غادة صلاح-خبيرة الاتيكيت في الشرق الأوسط - وضمن محاضرات مكثفة تلقاها عمال الشركة الذين لهم تعامل مباشر مع الزبائن تطرقت الخبيرة لأمر في الصميم وكانت حريصة على أن لاتعادر اليمن إلى بلدها مصر إلا وقد نجحت مهمتها في إعداد موظفين يمثلون القدرة على امتصاص الغضب وإعادة الزبون من زيارته للشركة وهو راضٍ.

الخبيرة أوصتهم أيضاً بالبسملة الخفيفة في وجه زائرهم. وإظهار الاهتمام بما يقوله الزبون والتفاعل مع أسئلته حتى وإن كانت غير ذات جدوى: «ابتعدوا عن الالمبالاة في التعامل مع الزبون وتعاملوا مع مشاكله بعيون غيركم».

وكانت حريصة على أن لا يخرج أي زبون من مكتب أي من أولئك الحاضرين في محاضرتها إلا وهو غير ساخط على خدمات الشركة: «لادعوا زواركم بمرور من عندكم وهم ساخطون أو يغفرون بالذهاب إلى شركة أخرى».

ومنذ تلك الدورة التي أقامتها الشركة لموظفيها مرت الأشهر وبدأ تعامل بعض من أولئك الدارسين بسوء وبدأت الابتسامات تختفي .. فهل نحن بحاجة إلى كافة خبراء الاتيكيت ليعلموا الموظفين المباشرين كيفية تعاملهم مع الزبائن وكيف يكسبون ودهم ببسملة واهتمام ورد جميل؟

انعكاس المواقف

● كل واحد منا يمر في حياته اليومية بمواقف تضايقه أو تغضبه وتجعله ينفعل ويبقى لساعات في حالة تعكر لأربغ في الاستماع أو التحدث لأحد.

لكن الفرق يكمن في من ينعكس أي موقف مزعج على ادائه وبين من يقدر على إخفاؤه والقيام بعمله على أكمل وجه دون أن يلحظه الآخرون.

دائماً على حق

● يقول الدكتور/ حمود عبدالله ناجي -صاحب شركة استيراد وتصدير أنه قام لأكثر من مرة بتغيير عمال في شركته بسبب شكوى تقدم بها زبائن يق بهم ويقول أيضاً: «كثير من العمال لا يجيدون التعامل وإذا حدثت مشكلة صغيرة يمكن تلافيها بهدوء من قبل الموظف الذي يقوم بتصحيحها وتعقيدها».

● وخلال لقاءات سريعة مع أصحاب شركات صغيرة ووكالات أتضح أنهم مستعدون للتخلي عن أي موظف لديهم في حال تكررت أخطاؤه في التعامل مع الزبون ويقول فؤاد صلاح -الذي أسس لنفسه مكتباً إعلانياً صغيراً قبل أعوام- إنه يعلم موظفيه قلبي العدد كيفية التعامل وكسب ود وثقة الزائر لهم ولم يحدث ولو مرة واحدة أن قام بطرد أحد موظفيه لأنه لم يجيد التعامل أو أساء التصرف مع زبون.

● فؤاد واحد من قليلين يديرون أعمالهم لا يبرون الزبون من سوء التعامل مع الموظف حتى أثناء الحديث معه.

● يقول فؤاد: «حسن التعامل مطلوب من الطرفين الزبون والموظف وهناك كثير من الزبائن سيئون في تعاملهم ويتصرفون بشكل يجعلك تفقد أعصابك».

لست موظفاً لديك

● عندما ذهب أمين محمد أحمد إلى إحدى شركات الاتصالات التي يشترك فيها يريد تسديد فاتورة هاتفه وقام بسؤال الموظف هناك عن المبلغ الذي يجب سداؤه فأخبره بالمبلغ الإجمالي.

● وطلب أمين سداد فاتورة شهر أكتوبر فقط ودفع ماعليه.

● وأراد أن يعرف المبلغ الذي عليه بعد أن غادر المبنى وعاد.

● فغضب غضب العامل فوق جهاز الكمبيوتر وشطب في وجهه أنا لست موظفاً لديك أنا موظف عند كل الناس.

● وحينما احمر وجه أمين شديد الخجل ناوله الموظف ورقة وقال له أكتب ماسأؤله لك ولا تعود لتسألني.

● لم يعد أمين يحسب الذهاب إلى تلك الشركة التي لا يزال مشتركاً لديها تحاشياً للاحراجات مع موظفيها الذين يعهم عليهم سوء التعامل وينصح أصحاب الشركة بأن يقوموا بمعرفة كيفية تعامل موظفيهم مع الزبائن وأن يراقبوا ذلك باهتمام.

مشكلتي» ويتلقى محمد تهمة من زملاء له في المكتب مفادها أنه ينفر بعضاً من الزبائن ويركهم يتحولون بمعاملتهم إلى مكاتب أخرى وهو ماثقاه بشدة.

● خبيرة الاتيكيت في الشرق الأوسط تقول: إن موظفين كثير في أنحاء العالم وليس في اليمن وحدها يسيئون التعامل مع زبائنهم وهؤلاء يعكسون مايتعرضون له من مواقف سلبية على أداؤهم في استقبال الزوار الذين عادة لايعودون.

شركات تستقدم خبراء لتعليم موظفيها كيف يتسمون

«الزبون دائماً على حق» عبارة تتكرر دائماً لكنها ليست قاعدة



تخفيضات باهظة الثمن

بشهر الطاعات إلا أن ما يحدث يدعو للتساؤل.

والأسواق تعج بالخصومات وبكميات هائلة لا أحد يدري أين كانت وما صنعت، والفجار يشمرون على سواعدهم لتعليق لافتاتهم الكاذبة التي تخضع لقانون العرض والطلب، وفي ظروف مثل هذه فإن سلعا سيئة وضارة وأخرى قست عاماً كاملاً مخزنة بشكل سيئ تخرج إلى الناس الذين يلهثون من أجل قضاء حوائجهم بأقل التكاليف دون النظر إلى تاريخ الصلاحية.

أحد المواطنين استعد لمثلجات الشهر باكراً إلا أن أسعار معارض المنتجات العيدية والحال التجارية دفعته إلى البحث في اوكام معروضة على أرضية وتحت أشعة الشمس دون أن يفكر في جودة ما يشتريه، المهم أن يفي بالغرض .. وقال: يكذبون علينا بتخفيضات وهمية والحياة لا تسمح .

الجهات المسؤولة تكفي بعد أن تتكثف الأسواق بكل شيء بالتحذير من مخاطر السلع المنتشرة في الأسواق.

زيارة سريعة إلى أحد هذه المعارض تكشف الكثير من المفارقات، فالأسعار تتجه إلى الأعلى بدلاً من الأسفل أو النفاذ، ويبدو بعض من التقيانم هناك من المتسوقين استغرابهم للأمر.

ما يحدث استغلال لحاجات الناس، وتحت لافتة تعلن عن تخفيضات موسمية تصل إلى (٥٠٪) فشل البائع في تفسير أن يصل سعر ربطة عنق في محله إلى (٣٠٠٠) ريال بعد التخفيض.

ربطة العنق ليست ضرورية، لكنها نموذج لسوق لا يراقبها أحد.

إدارة التحقيقات:

لا يبدو أن شهوة الربح غير المشروع عند بعض التجار تصدف في رمضان، ولا حتى قرب العيد فيطلقون أيديهم للتدليل منا.

ورغم كل الجهود التي تبذلها السلطات الرسمية لمواجهة هؤلاء، فإن ضمايرهم المبتعة كما يبدو لا تعدم الوسائل.

ليس هذا فقط فمع اقتراب العيد تكثف لافتات متبجحة تتحدث عن تخفيضات قد تصل إلى (٥٠٪).

ويؤكدون فيها أن موسم تخفيضاتهم السنوية التي تتصادف رمضان في فرصة لذوي الدخل المحدود ..

ما راكع بالتعرف إلى هذه التخفيضات، إنها لافتات كاذبة حولت شهر التقوى إلى شيء آخر.. أي شيء إلا التقوى.

ما إن تطا رجلك أحد محال هذه التخفيضات، أو تقرر زيارة معارض المنتجات العيدية والعديد حتى تصفحك الحقيقة بأرقام خيالية تتوود إليك بكونيات سحب على جوائز وهمية قد تبدأ بسيارة وتنتهي بقلم رصاص.

بالنسبة للناس حياة التقشف طوال العام تنتهي بقرار الإفراج عن كل المدخرات لاستقبال رمضان والعيد، ويحملون مدخراتهم الزهيدة إلى الأسواق أملا في توفير الحد الأدنى من مستلزماتهم.

ومن الناس من يقامر ببيع بعض ممتلكاته، رغم كل الجهود المبذولة لتوفير ظروف ملائمة للاحتفال

