



ما الذي نعنيه من عبارة «تخطي الحدود»؟

الأهداف: العودة إلى جذورنا مع السوق المحلي وصيغ حملات التسويق المستندة على العملاء - وإقامة برامج تقييم للموزعين والتي من شأنها تحقيق نمو أكبر للموزعين في مختلف المناطق.

المحاور العامة: تقوية نشاطات 3S (البيع، الخدمة، قطع الغيار) الخاصة بالموزعين، رفع أهمية خدمات ما بعد البيع والتحول من الموقف التجاري الذي يتمثل في انتظار العملاء إلى أخذ زمام المبادرة في كسب العملاء وإيجاد الطلب

البرنامج الخاص بقافلة تسريع الوتيرة من ياماها التابع لحملة التسويق تخطي الحدود

في العام 2016، إذ نركز على القيام بحملات الخدمة التي تتمثل في قافلة تسريع الوتيرة من أجل الترويج لسياسة 3S الخاصة بنا. حيث تتجلى النقطة الأساسية في عدم انتظار العملاء لطلبنا، ولكن بتبني أسلوب تولى زمام المسؤولية حيث سنقوم بالتوجه إلى الأسواق لإيجاد واستحداث عملاء لياماها.

حملة التسويق تخطي الحدود

برامج أنشطة قياسية ومجزأة

نقوم بتزويد برامج أنشطة قياسية ومجزأة، والتي يمكن تعديلها وتطبيقها ضمن أسواق مختلفة وفقاً للظروف والخصائص المتباينة.

برامج الأنشطة المرتكزة على خدمة ما بعد البيع
نقوم بوضع التوجه والمعايير من خلال إيضاح ما نقوم به إلى جانب النقاط الأساسية.

الاستبقاء وإقامة شبكات تواصل

قافلة تسريع الوتيرة من ياماها

المنتجات الرئيسية

تعزيز المبيعات لزيوت Yamalube وقطع الغيار الأصلية

التنظيم المتين

برامج تحفيز العاملين

الفهم العميق لمنتجات ياماها

أدوات الاتصال الخاصة بالمنتج

إثراء العلامة التجارية لياماها

العرض الخاص من ياماها

استراتيجية النمو الجديدة التي تنتهجها كل من وحدة تطوير العمليات التجارية للأسواق الخارجية (OMDO) وموزعي ياماها

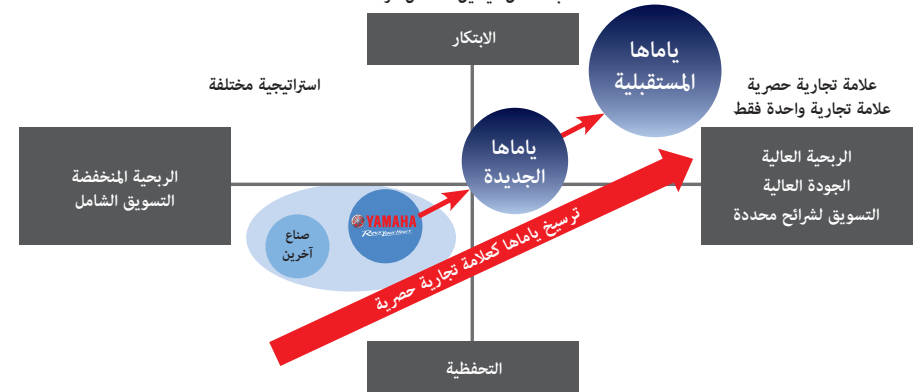
تخطي الحدود

نصل إلى المستوى التالي

هذا العام، تحتفل وحدة تطوير العمليات التجارية للأسواق الخارجية (OMDO) التابعة لياماها بالذكرى السنوية الخامسة والعشرين. ومنذ البدايات حيث كان يطلق عليها «شعبة المشاريع الخارجية»، فقد كان يحدو وحدة تطوير العمليات التجارية للأسواق الخارجية (OMDO) النشاط لما يربو على 50 عامًا في طرح وبيع المحركات الخارجية التي تحمل علامة ياماها التجارية في الأسواق الناشئة حول العالم. ويعود الفضل لصورة العلامة التجارية المتينة التي تتمتع بها ياماها اليوم إلى العمل الدؤوب والتعاون الذي تم بذله من قبل جميع موزعيها.

في هذا العدد، نقدم لكم استراتيجية النمو الجديدة «تخطي الحدود - نصل إلى المستوى التالي». وهو عبارة عن مشروع يهدف إلى ضمان عدم الإتكال على أن نجاحنا القائم بات أمرًا حتمي، وإلى التطلع نحو المستقبل من أجل إقامة ركيزة تستند عليها ياماها بأن تكون «العلامة التجارية الوحيدة فقط» التي يفضلها العملاء مما سيدعنا الأمر بأن نجعل المنافسة تحتدم خلفنا، ويهدف المشروع كذلك إلى تحقيق سبل النمو بصورة أكبر مع موزعيها سويّة.

المبادئ الخاصة بالإستراتيجية الأساسية التي تنتهجها وحدة تطوير العمليات التجارية للأسواق الخارجية (OMDO) ← إستراتيجية التفاضل الابتعاد عن ميادين التنافس الراهنة



التقارير الخاصة بالأسواق هنا، نقدم مثالين حول حملات الخدمة التي تتمثل في قافلة تسريع الوتيرة، حيث أقيم الأول في الهند والآخر في غانا.



غانا

مضي قدمًا برفقة شركائنا

لا تشتهر غانا بالذهب والكاكاو الخاص بها فحسب بل أيضًا لمصادر المأكولات البحرية الغنية التي تملكها إلى جانب المهارة التي يتمتع بها صيادوها. حيث تمثلت محركات إندورو الخارجية من ياماها في كونها شريكًا يبعث على الثقة لدى الصياديون في غانا لما يزيد عن 20 عامًا، وغالبًا ما تبقى في إطار الخدمة لما بعد من المالك الأول. بعض هذه المحركات ينتهي بها المطاف مجددًا في خدمة الصيادين على السواحل ضمن نطاق صغير أو عند مشغلي مراكب الأجرة الداخلية، إلخ.

من أجل متابعة المالك الثاني أو الثالث من خلال توفير خدمة ما بعد البيع إلى جانب التزويد بقطع الغيار، قامت وحدة تطوير العمليات التجارية للأسواق الخارجية (OMDO) بإجراء قافلة تسريع الوتيرة في ثلاث مناطق مختلفة في الفترة الواقعة ما بين 17 إلى 19 نوفمبر من العام 2015 بالاشتراك مع الشركة اليابانية لتجارة السيارات (JMTC)، والتي تعد شريكًا محليًا في غانا. واختتم الحدث بمبيعات جيدة من قطع الغيار إضافة إلى الحصول على معلومات الاتصال للعملاء المحتملين في المستقبل. واستنادًا على هذا



النجاح، قررت كل من وحدة تطوير العمليات التجارية للأسواق الخارجية (OMDO) والشركة اليابانية لتجارة السيارات (JMTC) في مواصلة إقامة الحدث في العام 2016 وصاعدًا. من هيدايكي ياماناكا، OMDO



ذلك، فقد أقيمت شبكة الخدمة القوية في ياماها على العملاء باختيارهم المحركات الخارجية من ياماها، على الرغم من قيام منافسينا بتحديد أسعار أقل.

في منطقة تم إعدادها خصيصًا، لدينا فريق المبيعات الخاص بنا الذي يقوم بشرح الخصائص التي يمتاز بها المحرك الخارجي في حين أن فريق مبيعات قطع الغيار يقوم بمساعدة عملائنا الدائمين في اقتناء قطع الغيار من أجل عمليات الخدمة المتعلقة بالمحركات الخارجية. وقد قام الفريق المختص بالتسجيل الخاص بنا في إجراء عمليات التتبع لجميع المحركات الخارجية وذلك بالتنسيق مع مدراء الفروع لدينا، والذين صوبوا جل اهتمامهم على عدم فقدان أي من العملاء. وأخيرًا، كان فريق الخدمة المدرب والخاص بنا يقوم بحل المشكلات التي تم الإبلاغ عنها بكل دأب. جعل هذا الأداء من الحدث نجاحًا باهرًا في تقديم خدماتنا لجميع الصيادين الذين قاموا بزيارة منطقة الحملة، وشعر العملاء بالحماسة من الدعم الذي قدمته ياماها وشركة جورج مايجو. كما شارك أيضًا رؤساء جمعيات مصائد الأسماك المحليين وجعلوا هذا الحدث تجسيدًا حقيقيًا لشعار أحبي قلبك.

تبحث ياماها بنسق متواصل عن إدخال التحسينات في المحركات الخارجية ذات القوة الحصانية المنخفضة من أجل تلبية احتياجات الصيادين في ناجر كويل. هذا ما يجعل ياماها تركز في نهجها المنتج ليس على تقديم الجودة العالية للمنتجات فحسب، بل أيضًا تقديم الدعم المتميز لعملائها من أجل تعزيز الجودة التي يتسم بها حضور ياماها في السوق ولتقديم مزيد من القيمة التي تشكل أهمية بالغة. هذا بدوره يعمل على تحسين الرضا لدى العملاء، مهما كلف الأمر من ثمن. للوصول لهذه الغاية، لدينا اعتقاد بأن هذه تعد الطريقة التي نحتاج الالتزام بها من أجل إبعاد منافسينا عن السوق. من بهاراثي روي، شركة جورج مايجو إنديستريز بي تي المحدودة



الهند

مفتاح الحفاظ على أعلى حصة



منذ العام 2015، قامت وحدة تطوير العمليات التجارية للأسواق الخارجية (OMDO) التابعة إلى YMC بتبني شعار «تخطي الحدود - لنصل إلى المستوى التالي». إذ يعد تنظيم قافلات تسريع الوتيرة في مختلف الأسواق جزءًا من الالتزام الذي أخذناه على عاتقنا. من خلال موزع ياماها للمنتجات البحرية في الهند، شركة جورج مايجو إنديستريز بي تي في المحدودة، تستهدف قافلات تسريع الوتيرة مستخدمي المحركات الخارجية ذات الاستخدامات التجارية في الصناعة المتعلقة بصيد الأسماك حيث عقدت لخمس أيام من 23 إلى 27 فبراير من العام 2016 في مواقع عبر ولاية تاميل نادو وولاية كيرلا.

تنعم ناجر كويل في ولاية تاميل نادو بطرق مائية تؤدي إلى خليج البنغال والمحيط الهندي وبحر العرب، حيث يجلب الصيادون كميات وفيرة من الأسماك التي قاموا باصطيادها، وهي التونة والكينج فيش بالإضافة إلى سمك النهاش. جرت العادة أن يقطع الصيادون هنا المياه المختلفة في بحثهم عن سمك التونة بحيث سيقومون بتحميل القارب بالمؤونة والمعدات، والعيش على رقعة المياه في البحر لمدة طويلة أثناء الصيد.

في الآونة الأخيرة، أصبح هناك القليل من الكميات التي يمكن اصطيادها إذ يعود السبب في ذلك إلى التغيرات البيئية، على الرغم من ذلك لم يفقد الصيادون الأمل ولا يزالون يغامرون بالولوج في أعماق البحار من أجل الصيد.

تُستخدم موديلات ياماها الرائدة مثل E9.9 و EK9.9 و EK25 و EK40 من أجل الصيد وتستحوذ ياماها على حصة بقيمة 95% من سوق المحركات الخارجية في مقاطعة تيرونلفلي ومنطقة ناجر كويل. ولكن دخل المصنعون الآخرون بقوة إلى هذا السوق بالمحركات ذات 4 أشواط ضمن العديد من فئات القوة الحصانية. ورغم

شمعات الإشعال والدلالات التي تشير إليها

في هذا العدد، نود الحديث عن الأشياء ذات الأهمية التي ينبغي معرفتها عن شمعات الإشعال. يقوم محرك البنزين بإنتاج الطاقة عن طريق القيام بحرق خليط من الوقود (البنزين) والهواء. في داخل المحرك، تعد شمعات الإشعال من يقوم بإجراء هذا العمل الهام الذي يتمثل في توليد شرارة بالتوقيت المناسب لإشعال الخليط المتكون من الهواء-الوقود. لهذا السبب تعد عملية فحص الحالة الخاصة بشمعات الإشعال وسيلة فعالة للغاية في الحكم على حالة التشغيل الخاصة بالمحرك. ليس من المبالغة القول أن الحالة الخاصة بشمعات الإشعال سواءً أكانت جيدة أو سيئة سيكون لها الأثر الكبير حول ما إذا كان المحرك ككل سيعمل بصورة جيدة أم لا. لذلك، دعونا نبحت سويًا عن الروابط المتعلقة بالسبب والتأثير التي يمكن إيجادها بين الأعراض الناشئة عن محرك يعمل بصورة سيئة والحالة الخاصة بشمعات الإشعال.

الحالة 3: وجود وقود على الشمعة



المظهر

عند نزع الشمعة فإنها تكون مبللة بالبنزين، والذي يجف بشكل سريع.

التأثيرات

أداء ضعيف عند بدء تشغيل المحرك وإخفاق أثناء الإشعال

الأسباب

نسبة وجود الهواء-الوقود عالية جدًا ولا يتم إشعالها (أمور مثل التزويد بالخانق بشكل متكرر أثناء التشغيل).

التدابير المضادة

انزع جميع الشمعات وقم بإدارة المحرك من أجل جلب هواء نقي إلى داخل الاسطوانة ومن ثم اجعل خليط الهواء-الوقود أكثر خفة.

الحالة 4: تآكل بالغ للقطب



المظهر

تصح الأقطاب المركزية والقاعدية مستديرة وتتسع فجوة القطب بشكل كبير.

التأثيرات

أداء ضعيف عند بدء تشغيل المحرك وأثناء التسارع

الأسباب

قصور في إجراء الصيانة (تجاوز الشمعة لعمرها التشغيلي)



التأثيرات

أداء ضعيف عند بدء تشغيل المحرك وإخفاق أثناء الإشعال وتسارع ضعيف

الأسباب

تشغيل متكرر لمسافات قصيرة (عند كون المحرك باردًا)، الاستخدام الخاطئ للخانق (وجود خليط غني من الهواء-الوقود)، تأخير في توقيت الإشعال، نطاق عالٍ لحرارة شمعة الإشعال

الحالة 2: وجود زيت على الشمعة



المظهر

تغطي رأس العازل والقطب المركزي والقاعدي طبقة لامعة وذات لون أسود من الزيت. الرطب.

التأثيرات

أداء ضعيف عند بدء تشغيل المحرك وإخفاق أثناء الإشعال

الأسباب

فقدان للزيت نتيجة تآكل حلقات المكبس، اهتراء للاسطوانة أو موجهات الصمام (أمور من المرجح حدوثها ضمن المحركات الجديدة أو غالبًا ما تحدث بعد إجراء إصلاح شامل للمحرك)، محتوى زائد من الزيت في خليط الهواء-الوقود (في المحركات ذات الشوطين)

الحالة الجيدة



يكون اللون الخاص برأس العازل الموجود في شمعة إشعال تعمل بصورة طبيعية إما باللون الرمادي الفاتح أو باللون البني الفاتح، ويظهر القطب المركزي قدرًا ضئيلاً من التآكل.

الحالة السيئة

عند عدم تشغيل المحرك بصورة جيدة، يمكن لشمعات الإشعال أن تبدو مثل الصورة التالية.

العارض 1: أداء ضعيف عند بدء تشغيل المحرك، إخفاق أثناء الإشعال عند الدوران الخامل، إخفاق أثناء الإشعال عند التشغيل العادي أو أثناء التسارع المفاجئ فقط

الحالة 1: وجود الكربون على الشمعة

المظهر

تغطي رأس العازل والقطب المركزي والقاعدي طبقة جافة وذات لون أسود ناعم من الكربون.

نصيحة حول خدمة المركز الواحد

الحالة 5: تشقق في العازل

المظهر

وجود تشققات في العازل

التأثيرات

الإخفاق في العزل الأمر الذي يؤدي إلى حدوث قصور، ينجم عنه أداءً ضعيفاً عند الدوران الخامل بالإضافة إلى إخفاق الإشعال عند التسارع.

الأسباب

إدخال أو نزع الشمعة بصورة غير صحيحة (زاوية غير صحيحة عند استعمال مبرط شمعة الإشعال بالإضافة إلى عزم لي غير صحيح، إلخ).



العارض 2: قصور في الطاقة عند التشغيل خلال سرعة عالية أو بوجود أحمال ثقيلة، تلف في المكابس والصمامات والاسطوانة، إلخ.

الحالة 1: التسخين الزائد

المظهر

وجود حروق على رأس العازل باللون الأبيض ومرقطة بترسبات داكنة. يكون تآكل القطب سريعاً أيضاً

التأثيرات

قصور في الطاقة عند التشغيل ضمن سرعات عالية أو عند وجود أحمال ثقيلة

الأسباب

الشد غير الصحيح للشمعة، أداء ضعيف لتبريد المحرك، حدوث إشعال متقدم بصورة كبيرة، نطاق حرارة منخفض للشمعة، أداء احتراق ضعيف للغاية



الحالة 2: الإشعال المبكر

المظهر

تذوب الأقطاب المركزية والقاعدية أو تحترق. وجود بقع أو نتوءات على رأس العازل ومغطى بمسحوق مترسب من الألمنيوم أو من المعادن الأخرى.

التأثيرات

قصور في الطاقة نتيجة عطل في المحرك

الأسباب

يحصل الإشعال المبكر عند حدوث الاحتراق قبل عملية اشتعال شمعة الإشعال. ينتج هذا بسبب نطاق الحرارة المنخفض للغاية للشمعة وحدث إشعال متقدم بصورة كبيرة، إلخ.



العارض 3: حدوث إخفاق في الإشعال عند التشغيل ضمن السرعات العالية أو أثناء التسارع المفاجئ

الحالة: ترسبات من الحديد

المظهر

التحام الحديد (الصدأ)

التأثيرات

انخفاض نسب معدل الدوران في الدقيقة (إخفاق في الإشعال)

الأسباب

معززات الأوكتان المستمدة من الحديد، خزانات الوقود المصنوعة من الفولاذ (الحديد)



حسناً، ما رأيك في هذا البحث حول شمعات الإشعال؟

حتى أثناء عمل المحرك بصورة طبيعية، تستمر الأقطاب المركزية لشمعات الإشعال في الاحتراق ضمن درجات حرارة عالية وظروف من الضغط العالي الخاصة بحجيرة الاحتراق الأمر الذي سيؤدي إلى تآكلها بصورة تدريجية. عندما يبدأ القطب المركزي بالتقادم وحدث التلف له، ستخضع كذلك جودة الشعلة التي تنتجها وستخفق في إشعال شحنة الهواء-الوقود بنحو متسق داخل حجيرة الاحتراق، وقبل إدراكك للأمر، ستواجه فقداناً في القوة الحصانية إلى جانب انخفاض في الاقتصاد في استهلاك الوقود. ولأن هذا قد يسهم في تقصير العمر التشغيلي للمحرك، دعونا نقدم المساعدة لعملائنا من خلال فحص واستبدال شمعات الإشعال الخاصة بهم بشكل منتظم عند وجود ضرورة لذلك وقبل حدوث الحالات التي تم ذكرها أعلاه فعلياً والتي تسبب لهم المشكلات التي كان من الممكن تفاديها.

دورة تدريبية للقيادة الآمنة لزورق WaveRunner من YRA في عُمان

منحت هذه الدورة التدريبية فرصة متميزة للضباط المشاركين من خفر السواحل في شرطة عُمان السلطانية وضباط الدفاع المدني في شرطة عُمان السلطانية والمكلفين بحماية أرواح المواطنين في عُمان، في اكتساب المعرفة الضرورية والخبرة في التعامل مع زوارق WaveRunner من ياماها بحيث يمكنهم استخدامه خلال عملهم اليومي.

من فيمال كومار، الشركة العمانية العالمية للمعدات البحرية (OHI) المحدودة.



في الفترة من 5 إلى 7 إبريل من العام 2016، عقدت الشركة العمانية العالمية للمعدات البحرية (OHI) المحدودة، موزع ياماها موتور في عُمان الواقعة في منطقة الشرق الأوسط دورة تدريبية للقيادة الآمنة لزورق WaveRunner من YRA في العاصمة مسقط. وكان المدرب الخاص بالدورة التدريبية للقيادة الآمنة السيد مضحي مناد، وهو مدرب أقليمي معتمد في YRA وشريك تجاري في قسم التسويق لدى دائرة العمليات التجارية البحرية في YMC. كانت هذه الدورة التدريبية بصفة رئيسية للضباط من خفر السواحل في شرطة عُمان السلطانية إلى جانب ضباط الدفاع المدني في شرطة عُمان السلطانية، وكذلك شملت على مشاركين إضافيين من شركات التأجير لزوارق WaveRunner والطاقم البحري لشركة OHI، ليصل بذلك إجمالي عدد المتدربين إلى 33.

تم تخصيص اليوم الأول للدورة التدريبية لدراسة منهاج صفي يشتمل على المبادئ وقواعد السلوك التي يجب اتباعها على المياه، والاستخدام الصحيح والأمن لزوارق WaveRunner وخصائص الأداء للزورق، فضلاً عن إجراء عمليات التفتق قبل التشغيل عند استخدام زورق WaveRunner.

وتم تخصيص اليوم الثاني من أجل التدريب على المياه الذي يهدف إلى التثبت من الأمور التي تم تعلمها في القاعة الصفية في اليوم السابق عن طريق تشغيل الزورق على أرض الواقع، والخضوع إلى تدريب على التوجيه وإدراك المسافة اللازمة للتوقف بالزورق البحري الشخصي (PWC) بغية الاختبار المباشر لخصائص الأداء التي تم التطرق إليها في الصف. تم إرشاد المتدربين كذلك على التقنيات المتبعة لتعديل زورق بحري شخصي (PWC) منقلب على سطح الماء.

70 عامًا شاهدة على قصة النجاح

في 9 فبراير من العام 2016 احتفل موزع ياماها موتورز إيداردونو في كولومبيا بالذكرى السنوية السبعين بإقامة مناسبة احتفالية ضخمة، إلى جانب شهادات تتم عن الرضا وذلك من العملاء من كافة أرجاء البلاد وقد تلا ذلك الرقصات التقليدية والموسيقى.

كان هناك حوالي 400 ضيف من الحضور، واشتمل الحضور على الموزعين المحليين والعملاء وممثلين عن YMC كضيفي فخريين. قامت إيداردونو بتسليط الضوء على العلاقة التي تربطهم بياماها، في حين قدمت YMC تهنئتها لإيداردونو بمناسبة الذكرى السنوية السبعين بخطاب وهدية مميزة ترمز إلى هذا التحالف القائم منذ أمد بعيد.

في اليوم التالي، عُقد مؤتمر المبيعات السبعون وبدعوة أكثر من 100 موزع للاستماع إلى الرؤية الاستراتيجية

لكل من ياماها وإيداردونو للمستقبل. وخلال المؤتمر، أطلقت ياماها وإيداردونو خطة تشجيعية أطلق عليها «من كولومبيا إلى اليابان عبر ياماها وإيداردونو.»

وتعد هذه الخطة موجهة إلى الموزعين الكولومبيين الذي يدركون فلسفة «الكم والنوع» إلى جانب التفوق في مجال المبيعات والضمان بالإضافة إلى تجارة قطع الغيار وتحقيق الرضا لدى العميل. سيتم اختيار عشرة موزعين من بين من يقدمون أداءً يفوق التوقعات المرسومة أثناء العام 2016 وذلك لزيارة اليابان في العام 2017 أثناء موسم تفتح أزهار الكرز التي تشتهر



به وذلك كعربون امتنان على عملهم الدؤوب. من ديانا تروخيو، إيداردونو



مثلما جرى تسليط الضوء عليها ضمن هذا العدد الخاص، ستحتفل وحدة تطوير العمليات التجارية للأسواق الخارجية بعامها الخامس والعشرين وستعود لجذورها متبينة بشكل أكبر أنشطة قائمة على العملاء وعلى السوق. ولقد (OMDO) شعرت شخصيًا على أرض الميدان كيف أن النهج الذي تتبعه ياماها والذي يتمثل في العمل كوحدة واحدة مع الموزعين والوكلاء من خلال هذه الجهود الحديثة الميدولة التي يمدّها بأسباب القوة ويعطيها الأهمية. إن الابتسام التي ترسم على محيا العملاء الذين قابلتهم على أرض الميدان وكلمات الثناء التي سمعتها منهم ساهمت أيضًا بتعزيز الحافز الذي يخالجنى للعمل بجديّة أكبر. لدي اعتقاد بأنه يمكننا القول أن الأنشطة الراضخة والقائمة على العملاء والسوق تعود بالفائدة لكل من ياماها والمستخدم النهائي.

ملاحظات المحرر



الموقع الإلكتروني الخاص بياماها للمحركات الخارجية <http://global.yamaha-motor.com/business/outboards/index.html>

الموقع الإلكتروني الخاص في Waverunner <http://global.yamaha-motor.com/business/waverunner/>

قناة ياماها للمحركات الخارجية على موقع YouTube

عرض لمشاهد استخدامات محركات ياماها الخارجية على الساحل حول العالم

قناة ياماها للمحركات الخارجية <http://www.youtube.com/user/Yamahaoutboardmotors>