

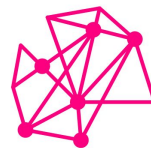
סיוע לעסקים קטנים ברשויות הערביות

בעקבות משבר הקורונה

מחקר שטח

תכנית התמחות מטעם בצלאל בשיתוף אלכא - ג'וינט ישראל | פזית הוכמן - לילך פורסט גנקין - חליל מארי
מתמחה: מיכל פרייפלד - מאיה אטשטיין מנחה: שרה אוסלנדר

כיצד נוכל לסייע לבעלי עסקים קטנים
ברשויות ערביות להתפתחות עסקית
לאור משבר הקורונה?



1/ שימוש במובייל ורשתות חברתיות

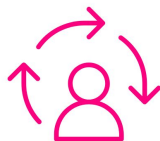
"לפי נתוני השימוש מכל זכות בערבית 90% מהמשתמשים מגיעים ממובייל, לכן הדבר מחייב עיצוב מותאם מובייל מהרגע הראשון"
ביאן - "כל זכות"



2/ בניית אמון ברכישה מקוונת ממה נובע חוסר האמון?



3/ התאגדות עסקים קטנים כדאי לחזק את שיתופי הפעולה העיסקיים ולמצות את כוחה של הקבוצה.



4/ אנשים מהשטח הפתרון צריך להיווצר בשיתוף מומחים בתחום אשר מודעים לתרבות והשפה של החברה הערבית



5/ דרוש שותף עסקי לרשות? בעל אוריינטציה עסקית שפועל מתוך אינטרס כלכלי

בעלי עסקים

אל מול הרשות והצרכנים



צרכנים

אל מול הרשות והעסקים

*** בדיקת רעיונות שעלו על הדרך**
מתוך בנק רעיונות שעלו במהלך המחקר
המקדים נבחר כמה ונבדוק בשטח - הן
במרחב הפיזי והדיגיטלי

ראיונות עם מומחים נוספים
לפי הנתונים שיעלו מהשטח

[לינק לשאלון](#)

3

שיחות שבועיות
צוות אלכא ג'וינט

4

תושבים במשולש
ערעה | 2
תושבים בצפון
מג'ד אל כרום | 2

7

עסקים במשולש
ערעה | 2
אום אל פחם | 3
עסקים בצפון
דיר אל אסד | 1
בענה | 1

- איך העסק מתנהל ? לא טוב, בינוני, טוב, מצויין
- האם יש שירותים נוספים חוץ ממכירה בחנות? כמו לדוגמא - משלוחים, חנות אינטרנטית, הודעות SMS
- מה כמות האנשים שנכנסו לעסק?
- האם יש לקוחות קבועים ומי?
- איך שיווקתם את העסק? האם השתמשתם במדיות דיגיטליות ואיך?
- איך נגבה כסף בשוטף?
- מה המוצרים שמוכרים?
- מה המוצר הכי נמכר בחנות?
- האם עברת למכור אחרת כמו במכונית במקום חנות?
- איזה הטבות אתה נותן ללקוח כדי שיקנה אצלך יותר פעמים?
- האם חברת לעסק נוסף?
- מה היה גורם לך להתאגד עם עסק נוסף?

באיזה חנויות אתה קונה?

למה באים דווקא לעסק הזה?

מאיפה אתם מכירים את העסקים האלו?

האם העסק בקרבת הבית? מרחק הליכה

איך אתם משלמים בדרך כלל? ולמה?

מי מבני הבית עושה את הקניות? ולמה?

האם המלצת על העסק לחבריך?

בהיקף הצריכה של מוצרים בזמן הקורונה?

האם השתמשתם בעזרה של חברים

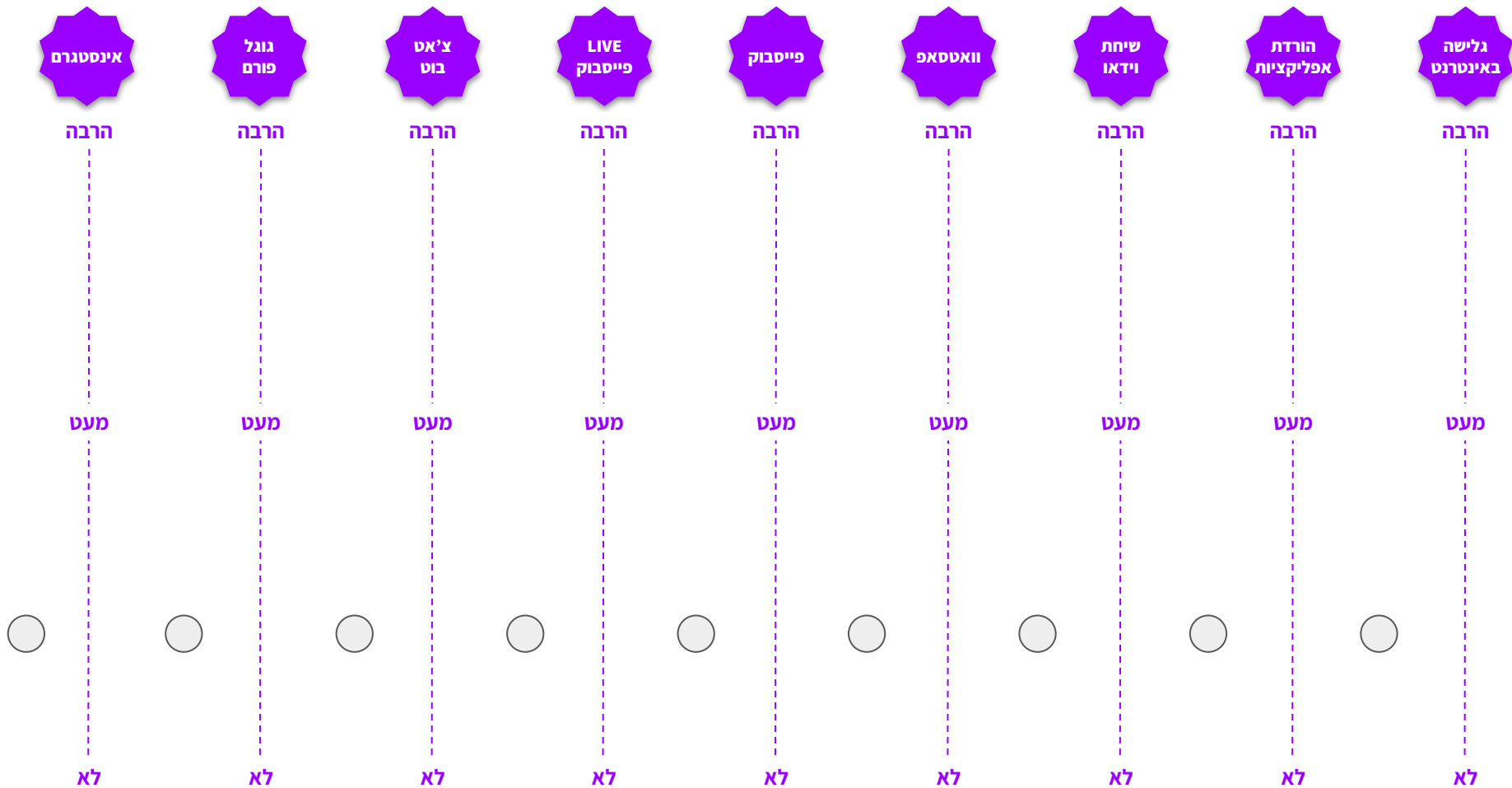
ומשפחה לקניות?

האם מזמינים מוצרים אונליין? ואיזה?

האם אתה מעדיף ללכת פיזית לחנות או

להזמין משלוח?

- האם אתה מעדיף שחנויות אונליין ימכרו בשפה הערבית או העברית
- האם אתה מאמין לאתרים שכתובים בערבית, אם כן איזה?
- כיצד אתם משלמים עכשיו?
- האם יותר נוח לכם עם משלוחים
- האם יותר נוח לכם עם שימוש באשראי או בביט?
- הם השתמשתם בשירותי משלוחים? איך? כל כמה זמן? כתובת, איך
- קיבלתם את הסחורה? (מוקדים כמו בתחנות דלק)
- בחירת המוצר על ידי מישהו אחר כשאני לא רואה את זה
- האם המוצר יגיע אלי כמו שצריך? טרי, שלם, קרוב למציאות
- תוכל להראות לנו באיזה אפליקציות אתה משתמש?
- (לבדוק חווית משתמש באנלוגיה לאפליקציות קיימות ולהראות את האט זרעתנא)
- מה ימריץ אותך לקנות? קבלת קופון / כרטיסיה / מתנות לחגים בחנויות אחרות / רשות





"מפה לאוזן"



כרוז



אוהל מתנדבים



פליירים



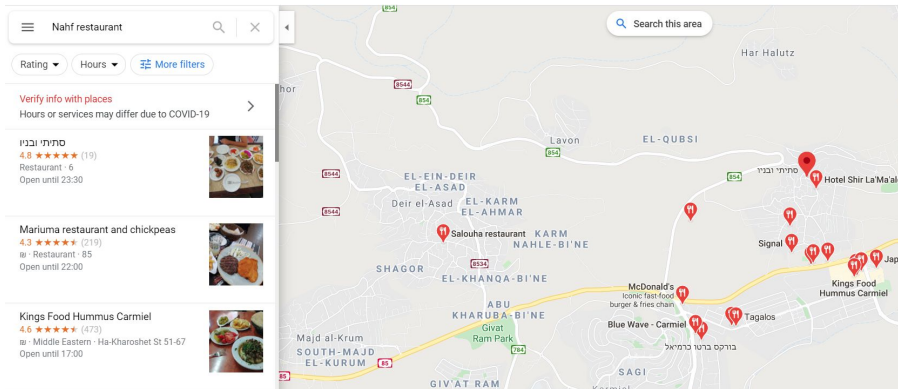
עיתונות מקומית



מובילי דעה
מצליחנים / ידוענים



+ שילוב דיגיטציה במרחב הפיזי : מדבקות לסריקה / סימוני דרך על הכביש והרצפה או על קירות / מפת עסקים - מיתוג הרחובות לפי העסקים
 + מוקדי איסוף משלוחים מתחנות דלק





ראיונות מחקר שטח בזום

גמישים ועשו שינויים בהתאם

1. סגרו את הגלידריה
2. קנו מוצרים חדשים שלא יכלו להשתמש בהם בגלל הקורונה כי זה מיועד לשיבה במקום
3. הזיזו את הדברים לקדמת החנות כדי שיראו ויהיה קל להוציא את זה החוצה לאנשים
4. תלו דפים על הדלת עם הטלפונים שלה ושל בעלה - אנשים התקשו להבין מה לעשות למרות השלטים.
5. ענו טלפונית לקבל הזמנות ונתנו את ההזמנה פיזית מחוץ לדלת אחד אחד - תקשורת בעיקר דרך הוואטסאפ
6. נרשמו לאפליקציית האט כדי לשלוח הביתה לאנשים
7. פרסמו את המשלוחים והמבצעים בדף הפייסבוק, זה עזר להם
8. מבצעים - קנה שתי גלידות ותקבל וופל ב10 ש"ח
9. הם רק עכשו מתאוששים - לפני זה היה עסק טוב מאד

קשר עם הרשות

1. שלחה תמונות למונה והיא עשתה להם סרטון שהועלה לשיווק בפייסבוק של הרשות
2. זאת הייתה חוויה נחמדה סך הכל - הקשר לרשות

תשלום

1. הרוב במזומן בגלל עלות המוצרים - לא שווה לסלוק בגלל העמלות, יש מינימום 50 ש"ח להזמנה

1. הצליחו לקבל מענק דרך רוא"ח שבעלה חבר אליו - המענק עזר אבל היה קטן לעומת ההלוואות שהיו להם.



דברים ששווה לבדוק בהמשך :

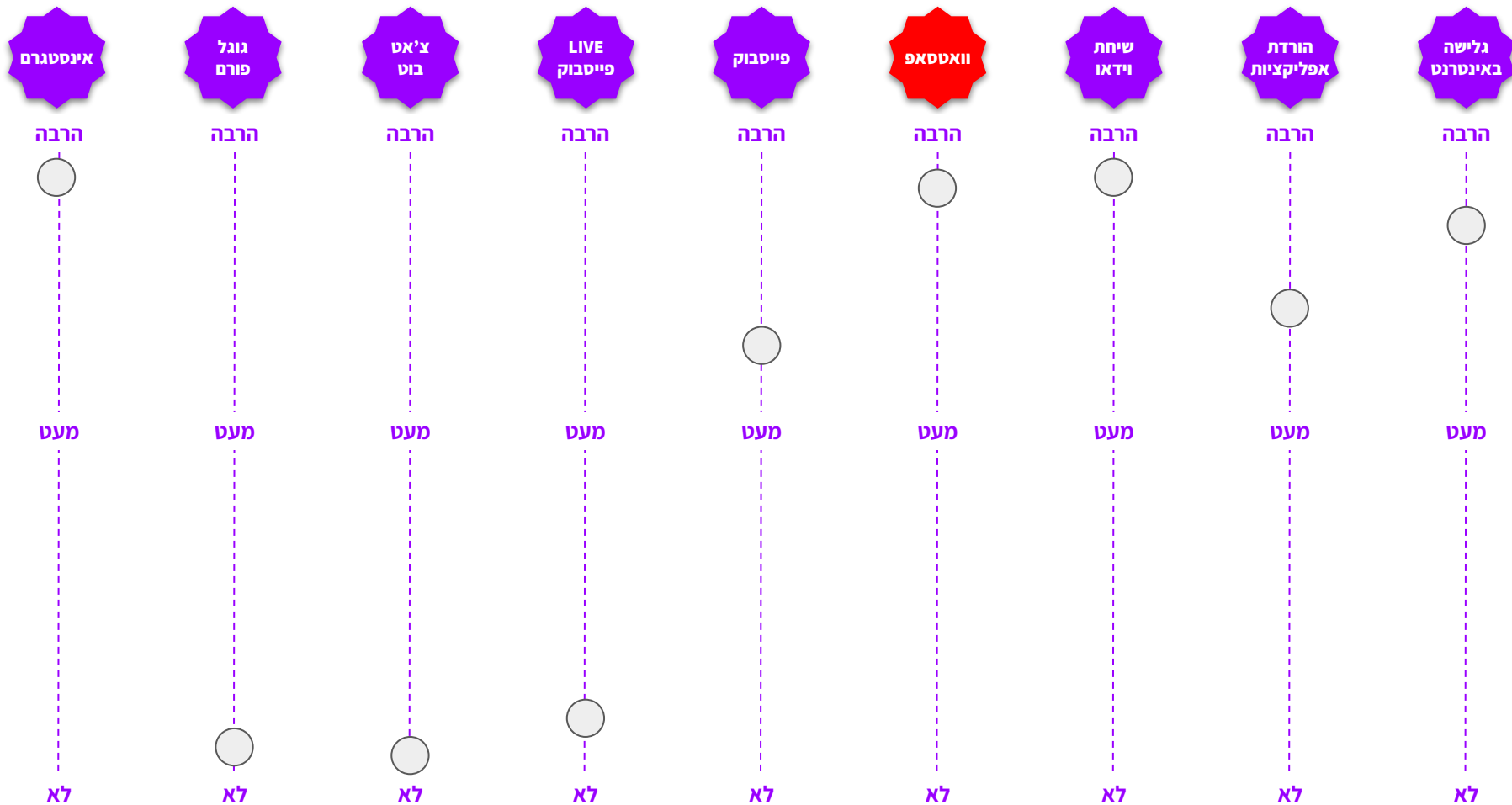
1. לחקור את האט וולט - להשוות
2. היתה שמחה לפרסום ברחבי העיר - סימני דרך- כרגע זה יקר אז לא עשתה אבל אם היה שירות חינמי מהרשות היא היתה שמחה
3. למה ויתרו על מוצרים שלא היה אפשר לשלוח?
4. לבקש לדבר עם לקוח
5. איך נראה השלט על החנות
6. ערכות הביתה - דברים שאי אפשר למכור בעסק להביא הביתה - כמו לדוגמא חבילה של מסכה לפני / מקלות אוזניים ועוד

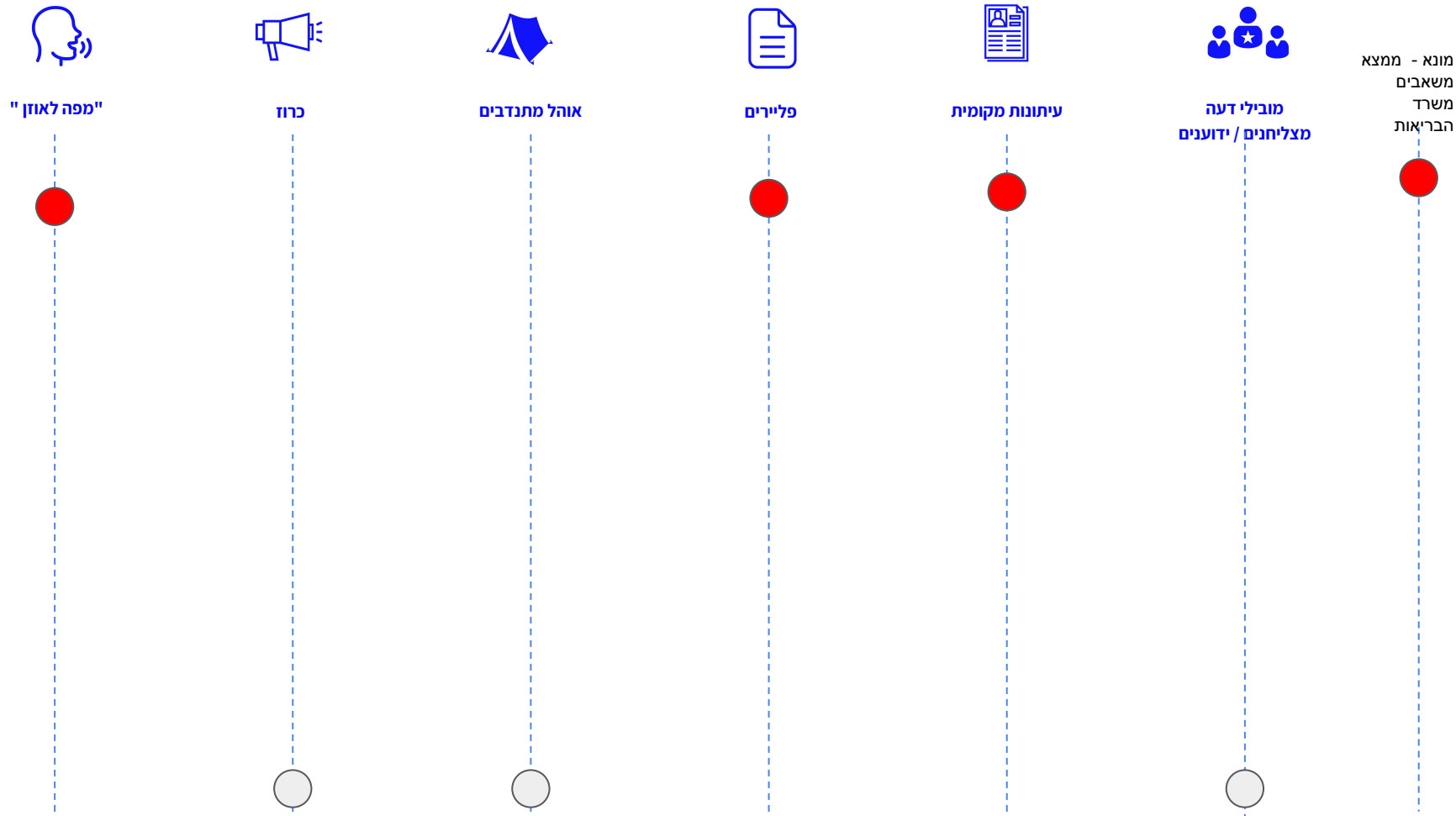
באיזה דרכי תקשורת חדשות השתמשם כדי לספק שירות?

1. הזמנה ורשימת קניות : רשימות ידניות שהעבירו , גוגל דוקס, ווטסאפ, מענה שיחות אישי, אחר , חנות דיגיטלית , צ'אט של פייסבוק, פייסבוק , אפליקציית האט קבלת הסחורה : איסוף עצמי אחד אחד או משלוחים : עד הבית , עד לנקודת חלוקה מסוימת...איך איתרו כתובת - פשוט יודעים איפה כל אחד גר ואנחנו צריכות לדבר עם האט - מיקום בזמן אמת
3. שיווק ותקשורת עם צרכנים : רשות , פייסבוק, ווטסאפ, SMS, פליירי, כתבו שלט בדלת החנות עם מספרי טלפון להזמנה אישית ומעבר לזה דרך האט

רעיונות על הדרך ותובנות קטנות על ההבדל בין העסקים

1. שילוט שמזכיר מדבקות על קירות שימפו את העסקים במרחב הפיזי / סימני דרך
2. להכין כרטיסייה כמודל עסקי ולתת ללקוחות - לראות אם זה עובד.
3. מוחמד לא קיבל מענק והוא הגבר המרפנס וגם פחות גמיש מחשבתית ומפחד מהקורונה מאד לעומת רחאן- הם קיבלו מענק והם פחות ממורמרים, היא אישה עם גמישות מחשבתית והיא מכניסה פיזית הרבה לקוחות לחנות והמוצר שלהם דורש פחות קרבה פיזית לעומת ספר שנמצא קרוב פיזית ללקוח. היא העריכה הרבה יותר את העזרה ממונה.

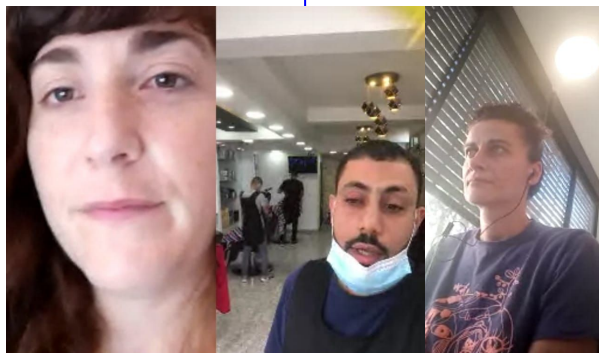




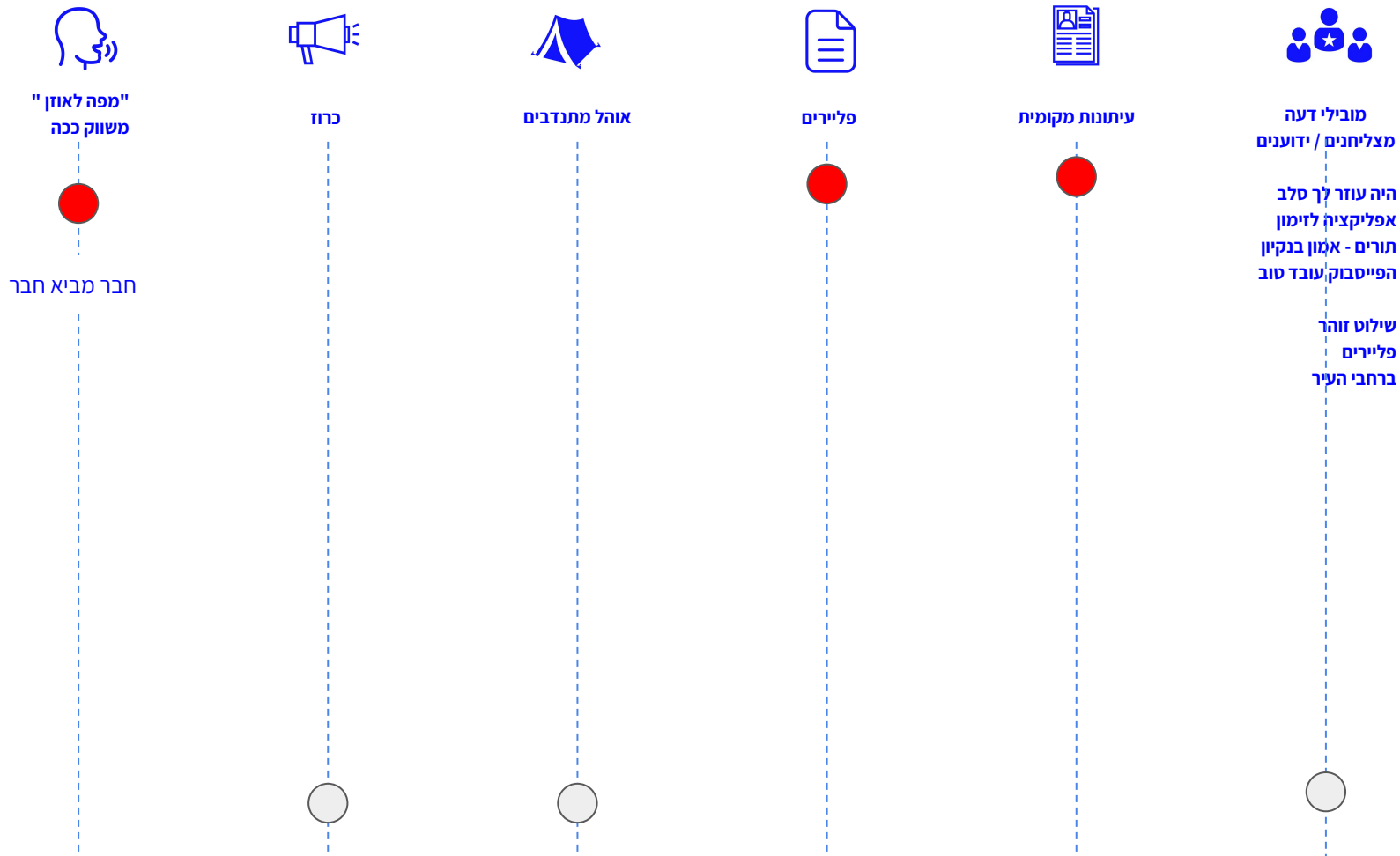
עבד מצויין לפני הקורונה

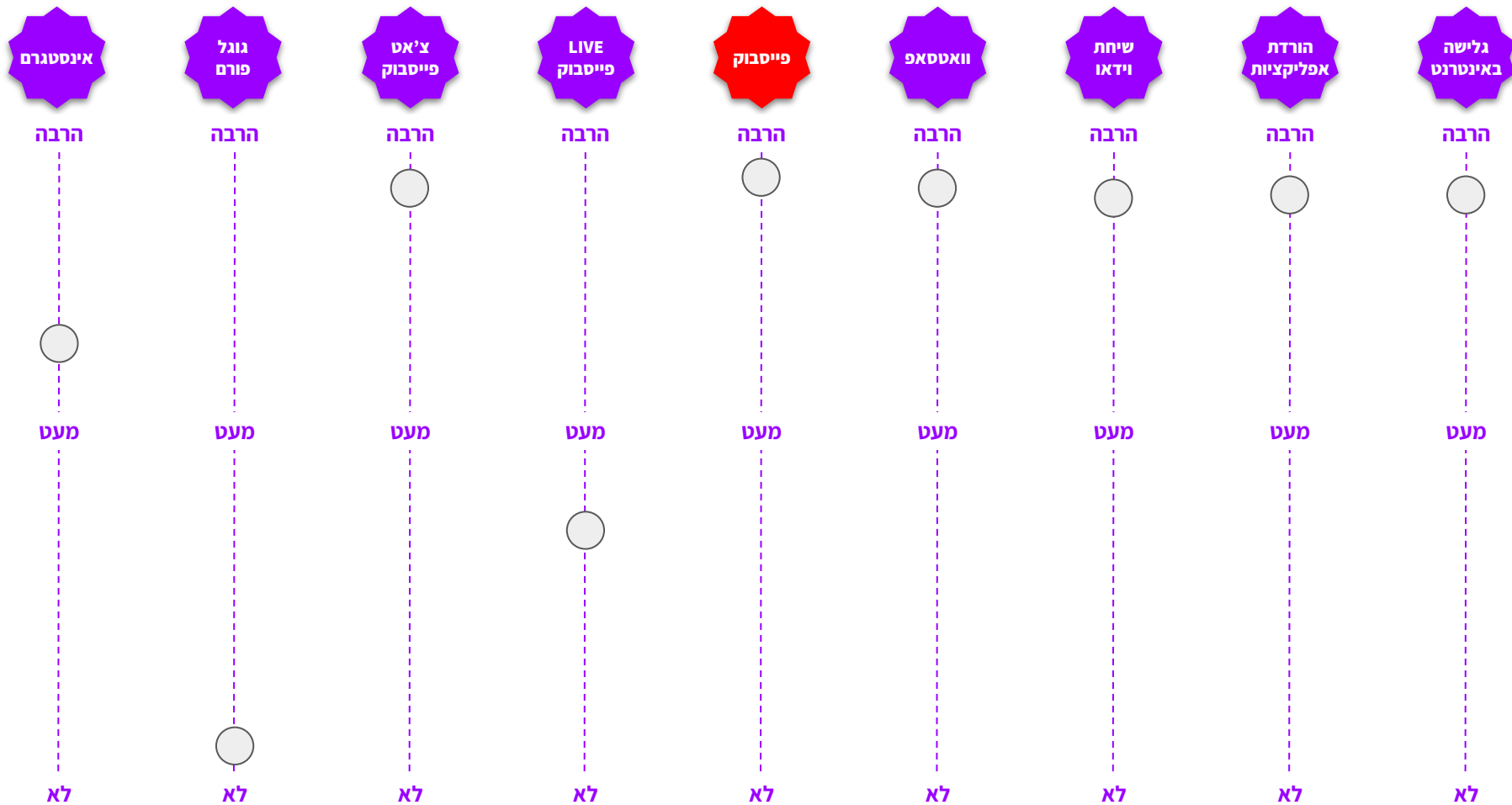
<https://www.facebook.com/New.Look.Salon.style/>**דברים ששווה לבדוק בהמשך :**

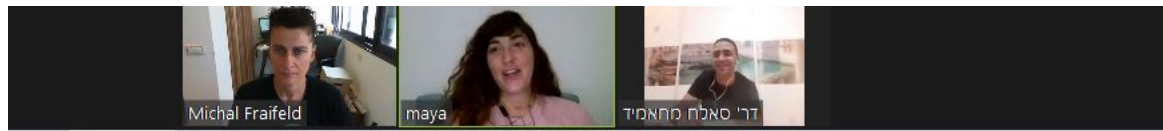
1. אפליקציה לזימון תורים , תשלום (כיום לרוב בביט) ולהראות תמונות של שמירה על תו סגול - כי היום עונה לטלפונים ומג'נגל כדי שיהיו רק 2 כל פעם.
2. פתרון לתחושת אי אמון שמסוכן לבוא להסתפר - "סטריליזציה"
3. כרטיסיה כמודל נסקי - צריך לנסות בשטח בצורה שלא תחייב אותו למשהו שהוא לא יכול לספק או שזה יזיל תספורת אחת
4. אנשים מאמצים פתרונות ביתיים כמו מכונות תספורת ביתיות וזה גוזל ממנו עבודה - איך אפשר לנצל את זה לטובתו?
5. איך אפשר למנף מפה לאוזן ? פלטפורמה שכותבים וממליצים שם ? נגייד אם מישהו מביא לו 5 חברים אז יש לו תספורת חינם.
6. שפה?
7. ערכות הביתה - דברים שאי אפשר למכור בעסק להביא הביתה - כמו לדוגמא חבילה של מסכה לפנים / מקלות אוזניים ועוד



- אנשים מפחדים לבוא עכשיו בקורונה , לא קל.
- לא קיבלו מענק מהממשלה.
- הרשות לא עזרה רק ביקשו עוד תשלומים.
- הרשות נתנה שטח פרסום בפייסבוק, לתקופה קצרה ולא ממש עזר
- התחיל לעבוד גם ביום שני שהיה בדרך כלל יום חופש כדי שיוכל לקבל יותר לקוחות
- משתמש בפייסבוק ואינסטגרם לשיווק, מראה שעושים חיטוי ושומרים כל ההנחיות כדי ליצור אמון.
- 80 אחוז מהפרסום דרך הפייסבוק.
- משלמים במזומן , ביט ואשראי.
- אין אפשרות לעשות מבצעים כי אחרת, אני אקרוס. תקופה של חוסר קשה לעשות מבצעים.
- מה מעודד לאנשים להיכנס לעסק בזמן הנוכחי - שמירה על היגיינה / מפה לאוזן
- עסקים הציעו לקנות מכונת תספורת ומסתפרים בבית







מחוקר x הכנה לכו x Bio & Abs x WhatsApp x Post Atter x Post Atter x מאיה אסנון x Google Tr x Intercep x decision-x x יחד תמי

dvtwcfz1OQOkG6h-JJagjEQP6jTS1u2Hs/edit#slide=id.g9002ce475e_1_427

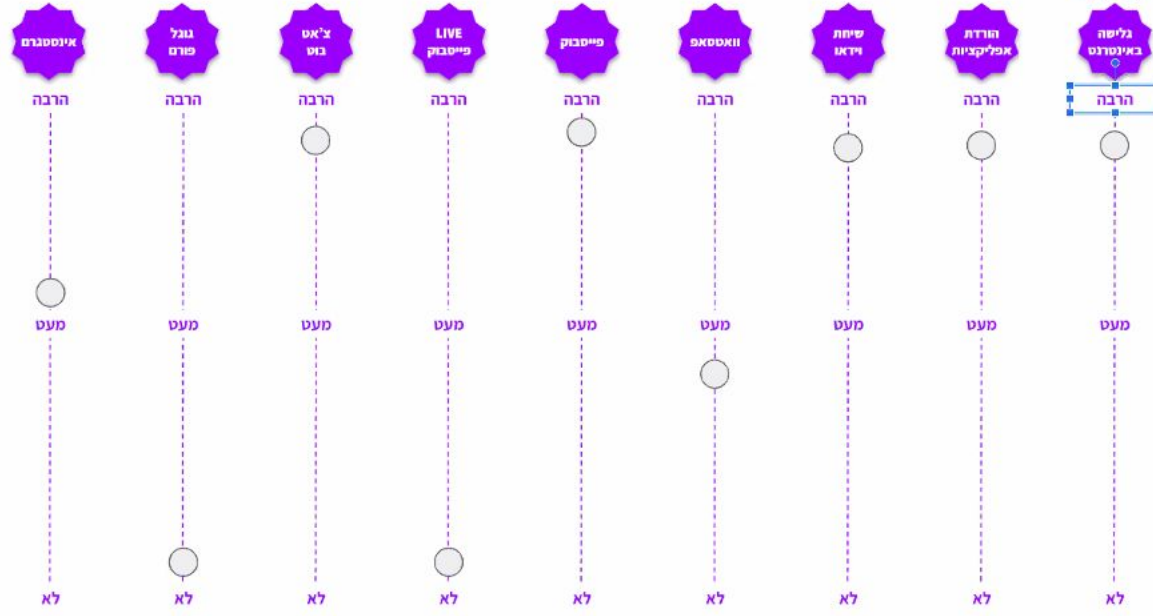
sls Add-ons Help Last edit was seconds ago

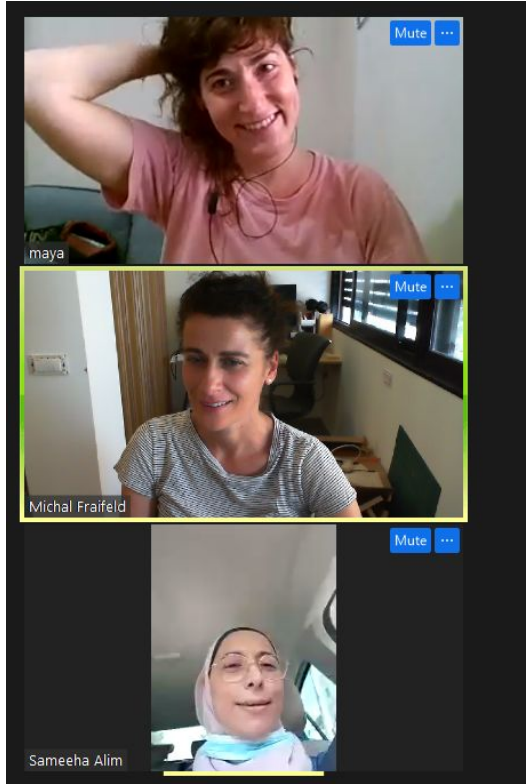
Assistant - 10 + B I U A [tools] Format options Animate



18/20

יינות דיגיטלית | בפלאפון - דר י'ח מחאמיד





לא ידעו מי מה בטוח. מג'ד אל כרום. עשו רשימה של משלוחים של עסקים חיוניים עד הבית. השתמשתי פעמיים כי גם ככה אני בחוץ עבדתי מהבית לא היה לי זמן לצאת מהבית אז הזמנתי בוואטסאפ ברשימה, מצלמים לי לזה התכוונת? שילמתי לספק של החנות מראש אחרי שהגיע הם התקשרו לומר כמה עלה ואז גבו. לשיח שילמתי 10 שקלים בנפרד. יש עסקים שהשליח חלק מהתשלום. לא מכירה את בעל העסק, זה חנות גדולה מאמינה להם. למה מעדיפה לקנות לבד? בגדים לראות מול העיניים לראות. מנוי לקטאקסי באלד לכל החנויות - השליח מגיע לחנות, מצלם ומביא להם. משלמות מזומן. 4 אנשים שעושים משלוחים בכפר באופן פרטי. חנות ממתקים - בקלאווה בראמדן, הביאו את הסחורה הבייתה. מכונית מסחרית מסתובבת בכפר זה העסק שלו, עבד טוב מאוד בקרוונה. אנשים עושים את הקניות שלהם בדרך לעבודה, לא מאמינה שהרגלי קניית אוכל השתנו.

הרבה פרסמו בוואטסאפ -
 בגדים
 נעליים
 הרבה חברים קנו דרך הוואטסאפ כדי לראות את התמונות והביאו להם הביתה. שילמו במזומן או באשראי מראש.
 קשה להאמין שנשים משתמשות בביט אולי יותר הגברים.

אפליקציות
 היום בעידן החדש מעניין אותם איפה הם מוצאים את זה. קניין דיגיטלי - תהליך שיש להתייחס אליו - לדעתנו שווה לעשות אפליקציה למשל בשפה הערבית ולתת את המסכנות שלנו לקניין הדיגיטלי שיישמו את זה על מה שקיים.
 יותר מידיע מה קיים וגם חנות - הולך להיות אפליקציה על בסיס האתר
 בינתיים יש מאות בחודש אבל זה עוד לא התחיל שיווק יש יותר מ 700 עסקים. יש הרבה מידיע על העסקים

שפה
 לא חושבת שזה מחסום
 היה רעיון להתחיל לראות איך זה בעברית ועוד ואז להכניס עוד שפה
 למה לא התחיל בערבית? כי יש רשויות לא דוברות ערבית, לפחות עברית יודעים. בגלל

אינסטגרם - איך עוזר לעסקים? פרסום
 פייסבוק למבוגרים - +35
 אינסטגרם לצעירים - -35

מבצעים
 בתקופת הקרוונה הרוב קנה מתוך הישוב. הרבה הנחות על לבוש והנעלה. 2+1.

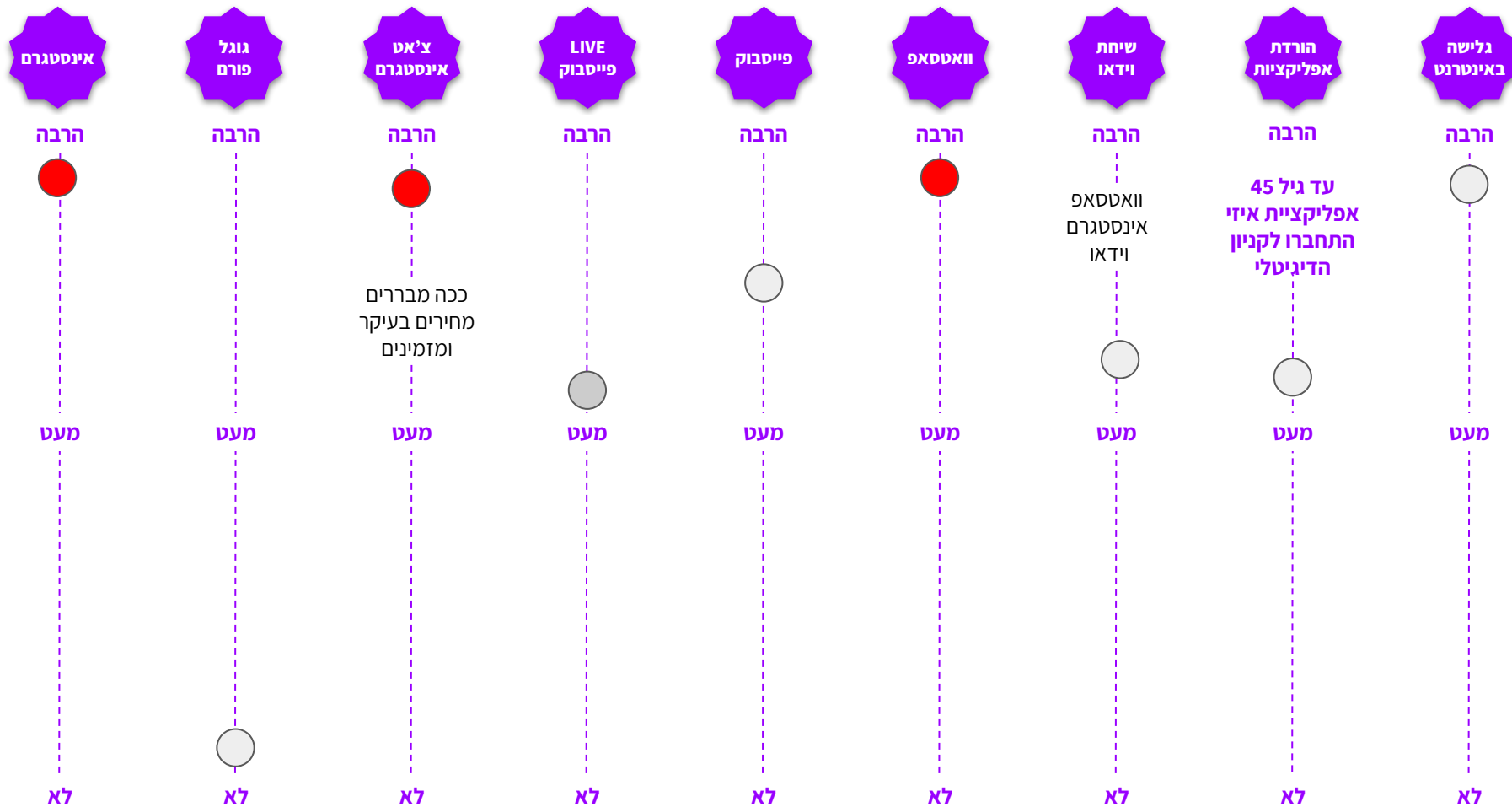
בתקופה הראשונה 3 חודשים ראשונים עד יוני אנשים לא צרכו יותר ממזון אבל אחרי זה באמצע מאי סוף יוני עד היום אנשים לא מוותרים על דברים ומזמינים באשראי ושליחים

היתה התארגנות לדאוג שעסקים חיוניים ישלחו עד הבית טקסי מקומי שעושה משלוחים - טקסי באלד
 היא השתמשה בזה פעמיים כי היתה צריכה להיות בטוח אבל כן היתה תקופה שכהיה היתה בבית הזמינה אותו כי הילדים היו שם, לא היה לה זמן מעדיפה לקנות לבד, לראות ולקנות קונות רק באשראי

מנוי בוטקסי באלד גם קונה וגם שולח ומקבל מזומן יש 4 אנשים שעובדים ככה בכפר, זה אנשים פרטיים רכבים קטנים.

רכב מסחרי שיש לו ירקות ופירות שכל הזמן מסתובב במהלך כל השנה וגם לו היה מגבלות אבל לא אצלו יותר כאלו. היה לה הכי טוב וקל לקנות ככה

כן השתמשה פעמיים במשלוחי אוכל: סופר סטאר דוחה / קינג סטור
 שלחה בוואטסאפ ברשימה מה שאת צריכה מצלמים שואלים אם לזה התכוונה בוואטסאפ שלחו הודעה כדי להגיד כמה זה יעלה קיבלת עם השליח עד הבית (טקסי באלד) שילמה לשליח 10 שקלים בנפרד. יש עסקים שהתשלום היה על חשבונם.
 שילמה עם כרטיס אשראי לחנות מראש - הקריאה לו את המספר בטלפון. לא הכירה אותו קודם לכן אבל יש להם אחריות ויש להם שם כחנות גדולה. כל פעם שאתה משלם מבקשים ממך טלפון ולכן יש להם רשימות תפוצה ובקרוונה הם שלחו מבצעים SMS



מספרה - מקום מנוחה לאישה

1. אם מקום נוח ונעים לשבת בו בחוץ וגם לראות דברים למכירה, זה היה מעביר את הזמן טוב וגם טוב לעסק - זה זמן חשוב למנוחה שהיא מרגישה שזה יהיה לה טוב.
2. היא חשה לחץ גם לפני וגם אחרי וגם להביא את המסכות והכפפות - הכל היה עליה והספרית לא סיפקה לה את זה.

מכון כושר - מקום מנוחה לאישה

1. מוקצב בזמן מנוחה להן כנשים וגם שם יש קבוצות קטנות יותר והגבילה את המפגשים ויש זמן מוקצב שמלחץ ולא נפגשים עם כל האנשים שרוצים להפגש איתם - יש תורים

סופרמרקט (היא ובעלה)

סימנו איפה לעמוד מבוחרת וכבר שם מתחילים לקבל את הלקוח, ובודקים אם יש כפפות ומסכה כדי לשמור, אבל במקום מסוים יש שינוי בהתנהגות.

כללי

בדרך כלל פנתה רק למקומות שהיא מכירה ומאמינה בהם אפילו מבחינת בגדים -

בנוסף לחץ של הקורונה אנשים מחכים המון בתור עד שאנשים יצאו מהחנות, כדי שהעסק ישמור על הלקוחות שלו כדי להתייחס יפה וגם לספק משהו בזמן ההמתנה.

מבצעים

באופן כללי בגלל הקורונה

מה כן היה מושך אותך? מבצעים והנחות. תלוי בהרבה דברים - זמן וכסף. זה גורם לבחון עוד מקומות או להרבה אנשים אחרים.

תחובת

ביחס למקומות ציבוריים, שולחים מיקום דרך הוואטסאפ. בזמן אמת

18.8.20

23.8.20



אפליקציה - במקום לנסוע עם האוטו אם המקום פתוח או לא זה יהיה יעיל ומצוין.

זמנים, שעות פתיחה וסגירה

זמינות, זימון תור

לקבל SMS למוכנות קבלה

האפליקציה שולחת הודעה על עיכוב או על מתי לבוא

כדי לדעת אם ללכת למקום אחר.

תשלום באפליקציה

מעדיפה כשבייבי את הדברים אז לשלם. פחות מעדיפה לשלם מראש תשלום מזערי מסכום ההזמנה.

המצב דורש סבלנות ואורח רוח אבל במקום מסוים את נכנסת לקחת רק דבר אחד ויש מישהו אחר עם סל ענק.

תשלומים בזמן הקורונה

בעלה עובד מדינה (מעון ומועצה מקומית) ומורה בתקופת הקורונה היה כפול דרישות מהילדים -

לדוגמה - הבת שלה בת חמש וכמורה חשבה על תכנית לגילאי המעברים עקב המצב של הבת שלה בבית, כיתה גן חובה. שם לא השלימו את התכנית הלימודית כפי שתוכנן במשרד החינוך אז היא לקחה על עצמה לשלוח את התכנית בערבית ובמתמטיקה וקנתה לבת שלה משחקים ולוח ולהשלים את האווירה של הכיתה בתוך הבית וללמד אותה. הייתה צריכה להשקיע בצידוד לכיתה ביתית. שולחן, מחשב, זום, לוח, טושים.

יותר אוכל - רצו יותר עוגות וציפוי שהיא תכין להם הרבה יותר דברים כל אלו גרמו להם להוצאות גדולות יותר ולכן עבדו עם אשראי, כדי לשמור על מזומן.

משלוחים

העדיפה לצאת פיזית ולא משלוחים

רשימה - חושבת בדיעבד שזה רעיון טוב לעשות משלוח רשימה ולקבל - הפרסום והידיעה שעוד עושים את זה

הרשות פרסמה ליידע על עסקים שעושים משלוחים ולמרות זאת לא השתמשה בגלל אופי ועכשיו היא חושבת על זה שאולי כן כדאי. כן הזמינה לאמא שלה בשר ועוף מקצביה - הכריזו על שם השליח בכל עסק ולכן היה אפשר להזמין. התקשרה אל העסק ונתנה את ההזמנה. תוך שעה יהיה אצל אמא שלך. כשהשליח עלה לאמא היא נתנה לו מזומן.

אחת הבעיות של השליח היה מזומן כי לא תמיד יש עודף. היתה מעדיפה שישאר לה מזומן לילדים ולשלם לשליח באשראי

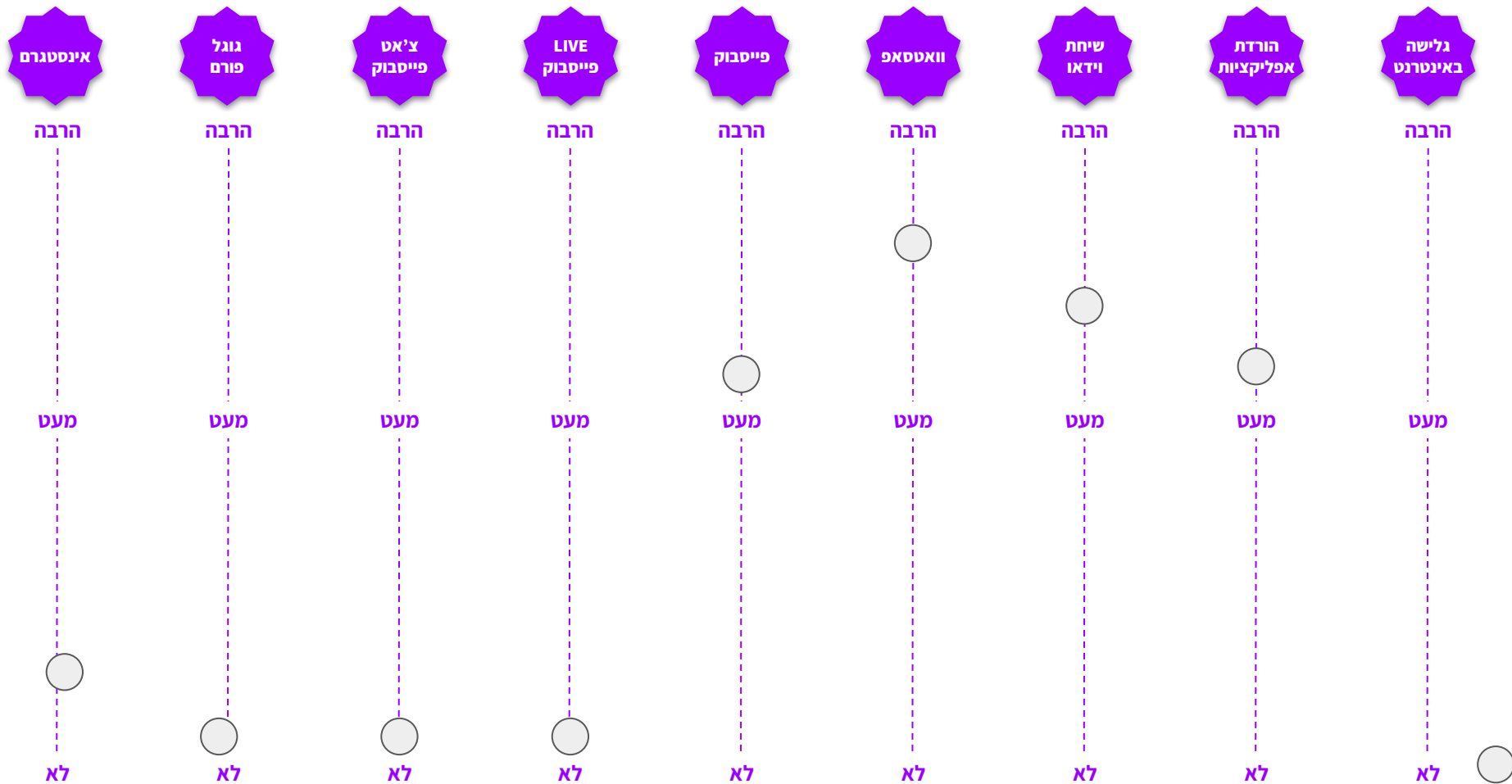
או לתת מספר אשראי לבעל העסק בטלפון - פחות

או שיהיה מכשיר סליקה שהשליח בה איתו - מעדיפה שזה יהיה

במעמד הקניה ומקבלת אישור בהודעה. מכשיר סליקה

שמתחבר לנייד

בביט לא משתמשת - אבל זה כן נותן לה תשובה כי יש אישור





"מפה לאוזן"
משוק ככה



כרוז



אוהל מתנדבים



פליירים



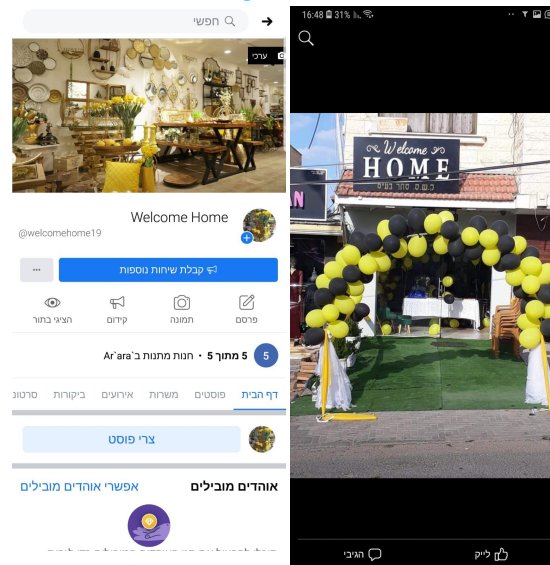
עיתונות מקומית



מובילי דעה
מצליחנים / ידוענים



אקססוריז לבית, ריהוט ועיצוב לבית, פרחים מתנות. קונסולות, אגסים, נימצאת כביש הראשי מול בנק הפועלים. לכלות לבית חדש. עם חברות ישראליות מגני התערוכה. קשה כי גם הכלות איחרו פחות כלות. עשיתי משלוחים ומבצעי על נדנה. פרסום של העסק- בפייסבוק מצבע על על נדנדה, סבייה אל חייר - כפר קרע. המשפחה עזרה במישלוחים בפייסבוק שואלים בצ'אט. סטטוס בפייסבוק ואינסטגרם. יותר אשראי, במזומן לא בביט, עסקה טלפונית. אקססוריז על הקיר. מור ולבונה- בשמים, נרות עם ריח. רוצים קניין דיגיטלי רוצים פרסום דרך המועצה



חתונות נדחו ולכן גם היא נפגעה עשתה בכל זאת ניקיון יום יומי, ג'ל ומסכות אבל הבחורות האלה איחרו את המסיבות שלהן וזה השפיע עליה יותר מדי

בחודשים הראשונים לפני הסגר היה בסדר והקורונה פגעה בהם

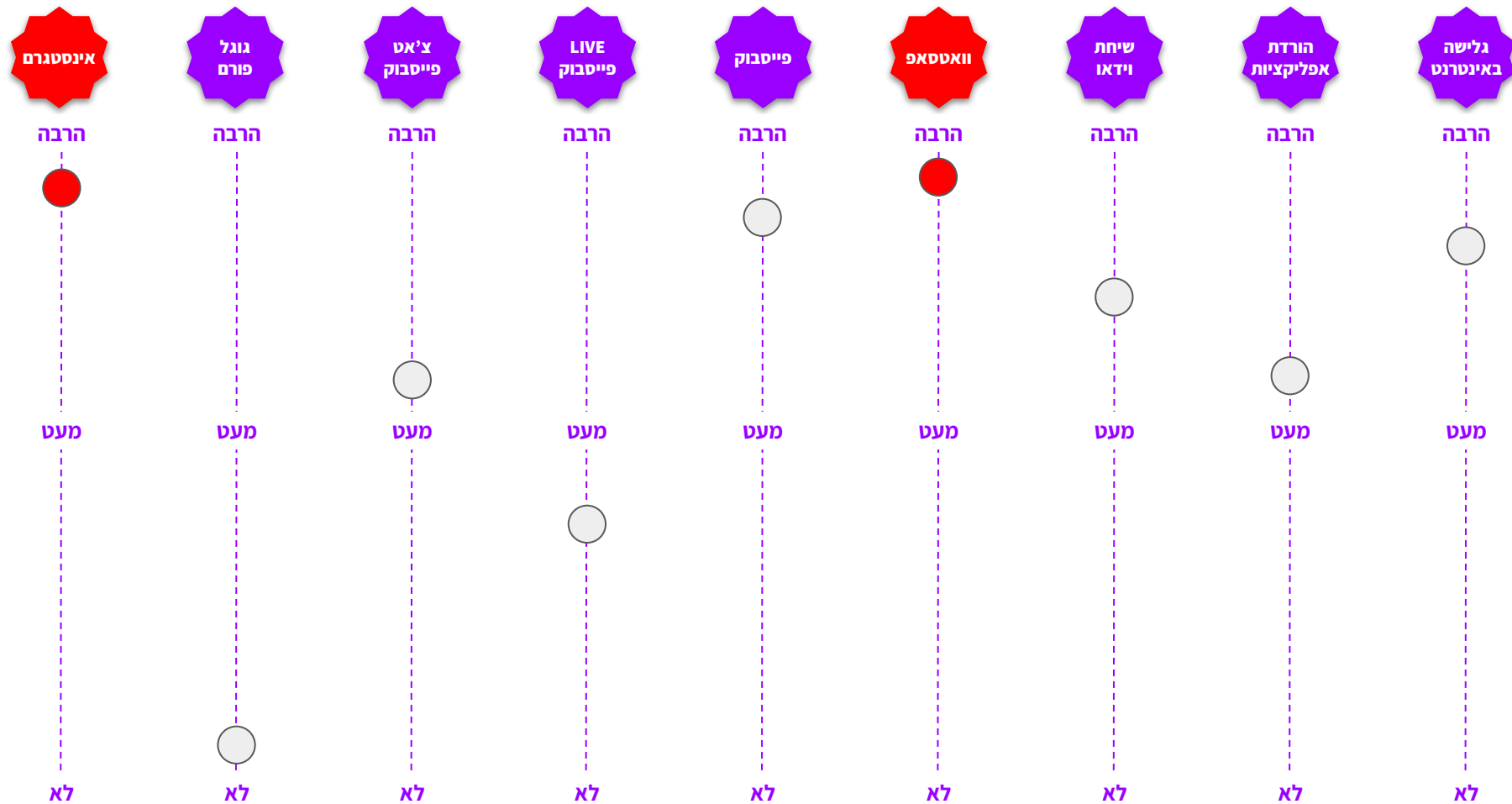
הציעה משלוחים ללקוחות - המשלוחים עשו - בעלה והבנים שלה מבצע חם על נדנדה - פרסום גדול לעסק שלה כדי שיגיע לצפון קבוצות פייסבוק שבהם פירסמת את המבצעים כמו סבייה אל חיר. לה יש עמוד פייסבוק לא ממומן - חושבת להחזיר, פונים אליה בצ'אט ושואלים כל הזמן. ווטסאפ ואינסטגרם. - סטורי וסטטוס וכל החברים שלה רואים את זה וככה זה עובר מפה לאוזן.

היתה עם חברת דפי זהב וזה עלה לה 1200 על פוסט אחד ועכשיו לבד. הרוב משלמים ביוזה, לא בביט, עסקה טלפונית מתקשרים ואומרים את מספר היוזה. מצלמת להם ושולחת בווטסאפ את הקבלה.

הייתה רוצה אפליקציה שתוכל להציג את הדברים שלה שעונים, קונסולות, ואזות, שולחנות, פרחים, עיצוב לבית, פרחים ופירות מלאכותיים.

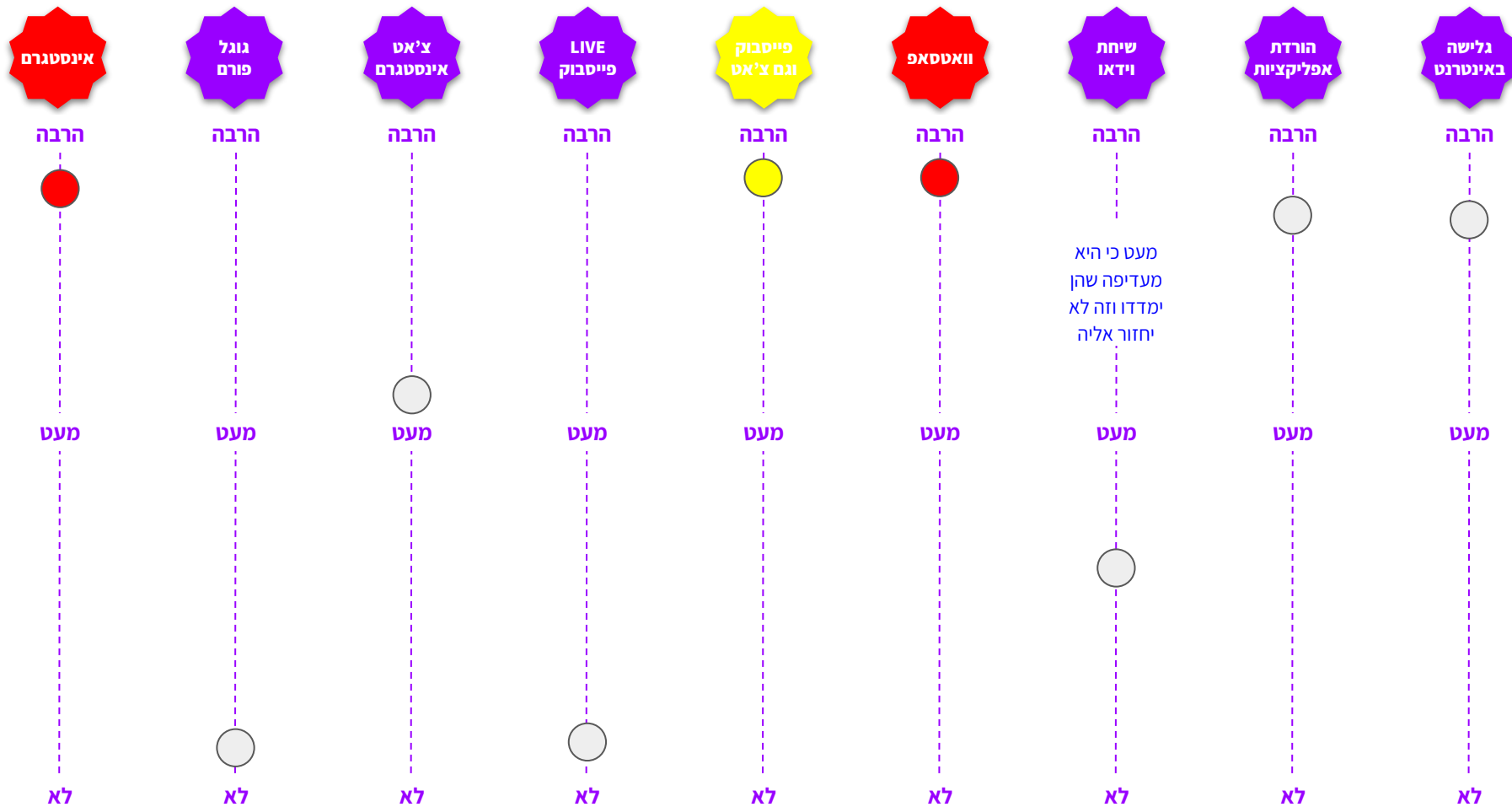
כתובת כביש ראשי, אחרי הכיכר השני, מול בנק הפועלים. **שיתופי פעולה** - לא ניסתה ואהבה את הרעיון, נראה לה שיתקבל בברכה

לא שינתה את המלאי, אבל הכניסה תכשיטים ומצעים





לגבי ההזמנות היה קשה להזמין דרך תמונות, לא אותו איכות. \$2000
 הזמנה בגדי נשים כשהגיע לחנות זה היה בד לא טוב.
 מבצעים ללקוחות - 50% הנחה כדי לעודד את האנשים לקנות 1+.
 בתקופת החג הראשון אידל פיט היה בסדר.
 בחג הזה אין קניות, הרבה סוחרים לא מכרו.
 החנות נמצאת מעל הדואר בתחילת הכפר, ידוע להרבה לקוחות.
 פייסבוק, אינסטגרם, וואטסאפ. שולחת להם הודעות על מיבצעים וכו'.
 מביאה דוגמנית למדוד את הבגדים ומצלמת. עוזר כשמורידים תמונות.
 בתקופה האחרונה אין לי עובדת לקחתי את הבת שלי שתעבוד.
 שיווק של הרשות עוזר, תמיד מתעניינות ועוזר.
 פעם חשבתי לבנות אתר שיזמינו דרך אתר, אבל זה יקר. מעדיפה זה
 יהיה בטלפון.
 כסף גובה - 95% אשראי, תמיד היה ככה.
 לקוחה מכפר קרע, אחותה שלחה לה תמונות והיא הזמינה.
 גם בפייסבוק, ראתה ושלחה עם שליח של הכפר - עומר אדם שעושה
 מישלוחים. רוצים חברת מישלוחים.
 השתמשתי במשלוחים זערתנא - מזמינה עד הבית. עברה למישלוחים
 בזמן הקורונה ונישארתי עם זה כי זה נח.
 לא הצליחה למצוא עסק לשיתוף פעולה איתו.
 היתה מאד רוצה פלטפורמה שתעזור לה לעשות מאצ' לשיתופי פעולה
 עם עסקים אחרים.



אנשים שקונים דרך הפייסבוק לפעמים לא מקבלים את המוצר שהזמינו וגם אין להם כתובת אמיתית לפנות אליה אחרי הרכישה וזה גורם לחוסר אמון לדוגמא - שעונוי והלבשה - אתה מזמין משהו ומקבל משהו אחר. גם לתקן את הטעות לוקחת זמן ובסוף זה גם לא עובד.

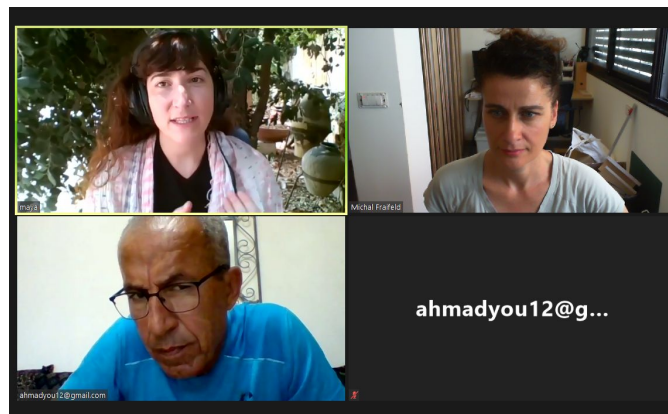
תשלום - מזומן

היו המלצות להסתפק בביגוד והנעלה - מוצרי יסוד מה שבאמת קנו. יש 3-4 מכולות מהן הוא רגיל לקנות - תלוי מה הסידורים באותו היום. בכל המקומות שקניתי מהמגזר הערבי לא היתה תקלה.

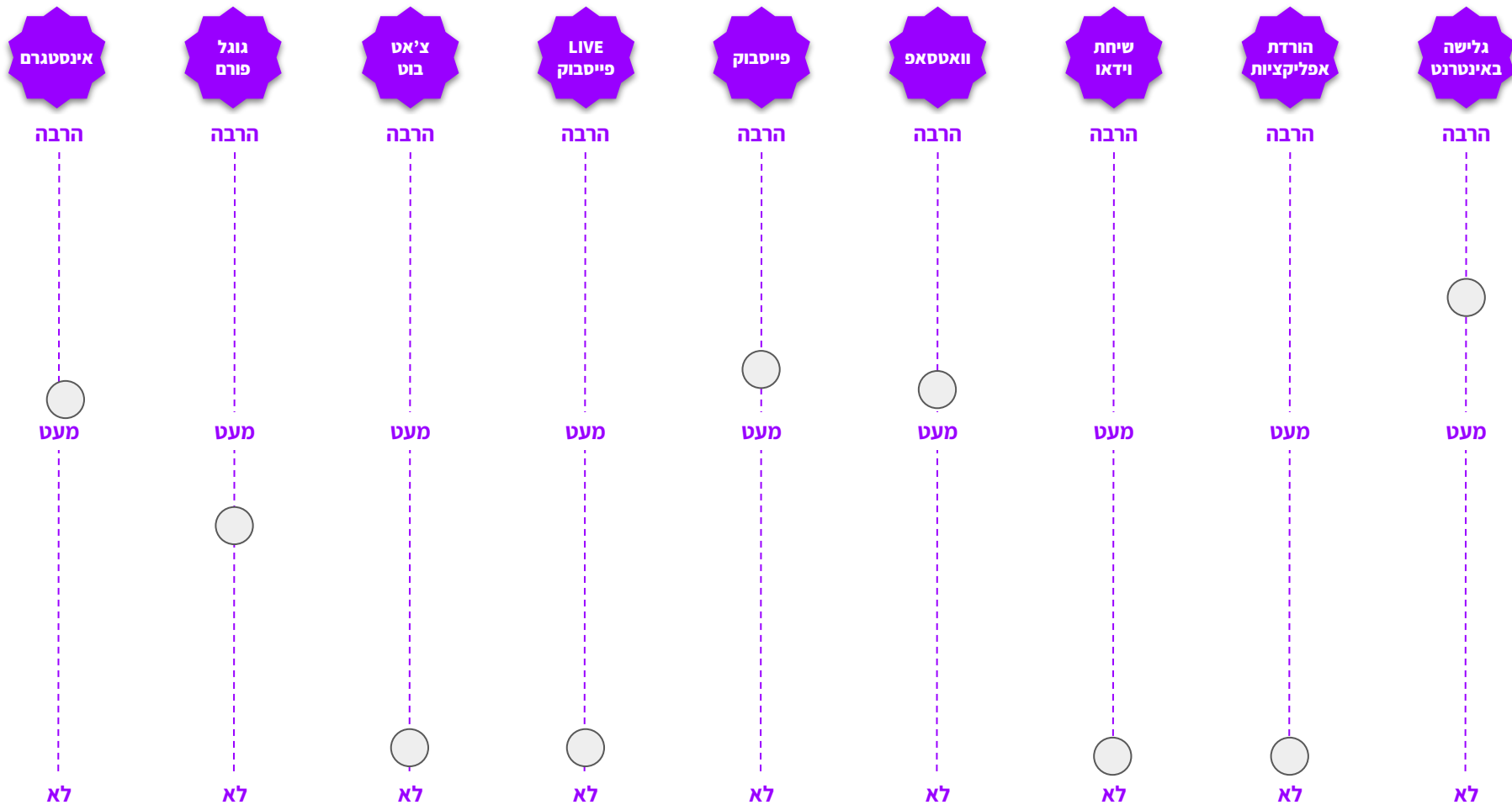
ההתייחסות לקורונה הייתה מכובדת. חתונות נפגעו מאד

היו מבצעים אבל לא היה עסק מדרבן לעסק אחר. רגיל לקנות ממקומות קבועים שהוא בטוח במוצרים שלהם מבחינת מוצר טוב, זמינות, טריות ואיכות.

תיקון בבית של אופנועים - יבואן רשמי של סוזוקי עופר אבניר. "נגיע אליך עד הבית" כי העסקים שלהם נסגרו.



פיצות מזמינים בדרך הכלל, הזמנתי ספר הביתה והגיעי עד הבית. הזמנתי אותו בטלפון. הצטיידנו במוצרים משתמש בשירותי משלוחים מעדיף לשלם במזומן. לא משתמש בכרטיס אשראי. לא זקוק לכרטיס מעדיף לעבוד למזומן, שיקול כלכלי. שמעתי על תופעות שגנבו באשראי. בפייסבוק מוצרים הזמינו אין כתובת, איבדו אמון. כתבו לא לקנות בחברה מסויימת. שעונוי יד והלבשה, מזמין משהו מקבל משהו אחר. ברמת המדינה. 3 מכולות, שקונה קבוע בהם. אם אני ליד הדואר קונה, מכל המקומות שקניתי לא הייתה לי תקלה. היו מיבצעים, לא היה עסק מדרבן עסק אחר. אוהב לקנות במקומות קבועים שאני מכיר את.



לשגה

חדש מרץ העסק משותק, עסק מפתח משחק הכרטיסיות. תרגום מעברית לערבית. חרוזים לגיל הרך, עפיפון, אווירון, ממציא מילים הערבית. חברה ריטרן דידקט- לבתי ספר וגני ילדים.

עושה להם דוגמא, מתרגם מעברית וערבית כותב הוראות בערבית. דוגמא - בקבוק יין. משהו מתאים לחברה. עוסק בחינוך - חזיר לא מתאים.

משנה גם ציור - סדר פסח, סדר של החג שלנו. עוגיות שלנו. מציע את הרעיון הם ממשיכים. מורה במקצוע, הוכשר לגילך הרך, תחום דידקטי.

מתרגם מישחקים ולפעמים מתגם הוראות כמו ברן פופ- סרטונים לגיל

הרך. <https://il.brainpop.com/>

יש לו כמה משחקים שלי - לחוש להרגיש לשחק ואז להחליט אם לקנות או לא. מוכר לגננות ולמורות, מעדיף חינוך מעדיף להגיע לגננת להרגיש להתווכח על הכסף.

הייתה לי תוכנית למכירה אינטרנטית, בשלב יותר מיתקדם. צריך זמן פנוי לשיווק אינטרנטי, צריך מחסן מלאי כדי לעשות את זה, תנאים פיסיים זמן.

אפשר לעשות סרט או סדנא איך משחקים - זמן מישחק - מצלמים סרטונים וזה עוזר. נטיה ערכית חינוכית ר=קצת שונה, **מקבל פידבקים במקום. מעביר לילדים מקבל בזמן אמת**

פידבק. רוצה לראות מעבר הכסף מאמין במה שעושה.

תשלום- 50-80 שח, יש שמעדיפים לשלם במזומן בצ'ק. לא מכיר אפליקציות להעברת כסף. **ישנה נטייה שחלק מהערבים מעדיפים לקרוא בעיברית, יותר קל להם עברית כי זו השפה השולטת . חייבת להיות בערבית.**

גם מפתח כרטיסיות ומשחקים למגור הערבי וגם מתרגם משחקים של החברה היהודית לחברה העברית כמו לדוגמא - עפיפון, חרוזים, אווירון, מתאים לתרבות הערבית את השפה, נאמר במקום בקבוק יין שלא מקובל לשתות אלכוהול בחרבה הערבית הוא משנה את סוג הבקבוק או חזיר - ממציא חיה אחרת. אומר להם בהתאם לשנות את האיור לפי המילה. סדר פסח או סדר שבת הוא משנה את זה לא לסדר של החג כמו שלא יהיה מצות או אוזני המן. ריתרם דידקט - מתרגם לערבית והעיצוב על ידם. הוא מציע את התוכן והרעיון והם ממשיכים את זה. הרקע שלו איש חינוך ומורה במקצועו, צריך ראש יזמי ויצירתי והם מפתחים את זה. הוכשר בשביל הגיל הרך והתפתחות הילד בתחום החינוכי הדידקטי.

בדרך כלל מתרגם רק את המשחקים ולפעמים הוא מתרגם עוד כל מיני הוראות וכו - סרטונים לגיל הרך.

לא מכר משחקים שלו בקורונה - לא שיווק אותם בכלל בזמן הקורונה. כי הוא מאמין לחוש ולהרגיש את המשחק ואז להחליט אם לקנות אותו או לא והקורונה לא אפשרה את זה ולכן לא מכר.

"זמן משחק" מכרו דרך האינטרנט וזה לא אישי הוא מוכר לגננות ומורות ומעדיף את הקשר האישי ולהגיע למקום ולמכור דרך החוויה. למרות שכן היה רוצה לשווק באינטרנט או שירות אחרות אבל עצר כי אין לו **מספיק זמן** להקים פלטפורמה כזאת, הוא צריך מלאי מסודר ומחסן. צריך להיות מאוד מאורגן. **לא מעדיף לעבוד מחוץ לבית ולא ערוך להעסיק עוד אנשים.** כרגע עובד רק עם אשתו.

אפשר לערוך **סרטון** איך המשחק עובד כדי לספק את החוויה כאמיתית יותר - **גם לשמוע מהלקוח מה הוא חושב על זה. תוכנת צילום ועריכה בילת אין באפליקציה**

כמה עולה המוצר? 40-80 ש"ח, יש אנשים שמעדיפים לשלם לו במזומן או בשק, הוא עבד עם אשראי והפסיק כי היתה לו חנות כלכלי כתיבה וזה היה חלק מזה, אבל כשעבר לעבוד מהבית הוא הפסיק עם זה כי זה דורש זמן מבחינתו - אם נראה לו שזה **מהיר ופשוט - מעקב אחרי הדברים** מעדיף היה לצאת להתאורר, אין לו כח לשמוע כמה זה עולה- נכנס, מסתכל ויוצא, חוויה אישית -

מכין רשימה לפעמים תוך כדי מדייק את הרשימה, מעבירים את הזמן, צריך להסתובב בכמה מקומות שונים - מעדיף לקנות בשוק ורקות ולא סופר מרקט, זה לא עובד לא הדברים המרכזים. שאר הדברים כמו פיצה- הילדים יותר משתמשים בזה. קנייה קטנה של פיצה - מזומן, באשראי כשה קנייה של 800-1000 ש"ח. מעדיפים מזומן כדי לשלם ולהתפטר, פחות מחויבות, אתה יודע כמה נאשר לך - צרכנות נבונה ועל מזומן שומרים יותר. משתדל להיות צריך נכון.

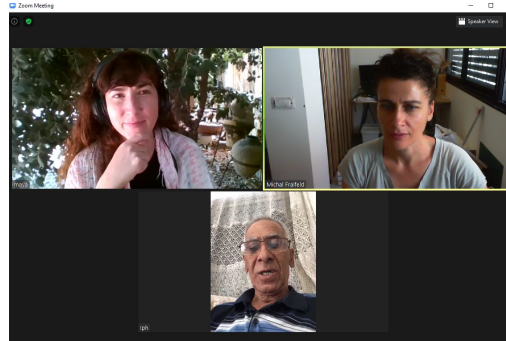
שיווק - גם אינטרנטי, רשתות חברתיות, להגיע פיזית לרכי מקצועות, מורים וגננות כי יש מגוון רחב מאד.

חסמים : זמן לשווק, לא אישי, קנייה במזומן צרכנות נבונה.

היה רוצה בפייסבוק, היה רוצה שהרשות תחבר בינו לבין מתנס / סדנאות וחוגים היה רוצה שארגנו כנסים שכל עסק מספר על עצמו לעסק אחר ולציבור

במיוחד מי שעוסק בתחום החינוך

היה מעוניין בשיתוף פעולה עם עסקים שעוסקים בילדים - תמיד ! חלק מהמסר שהוא מעביר על שיתוף ופעולה, חלק מהתקורונות במשחקים שלהם.



בזמן הקורונה יש עסקים שנפגעו ויש שהרוויחו - תלוי בעיסוק של מזון ובשרים הרוויחו מאד תרבות ותיירות נפגעו , כאלו שעבדו במרכז כמו קבליני משנה.

הופתעו כראוה חשבון שאנשים חיו מחודש לחודש - הכסף שלהם מספיק לכסות עלויות לחודש אחד ויש כאלה עם חסכוניות שכן הצליחו יותר לעבור את התקופה.

אנשים רבים ביקשו ממנו לשחרר לאנשים פיקדון קרן פנסיה והם הפסידו 35% - הפסידו מס הכנסה

גם עסקים קטנים וגם אנשים פרטיים.

אחת הבעיות של רואה חשבון - עובדים יותר ומרוויחים כמו קודם כי אין גוף שעוזר לרואה חשבון כמו ליועצי מס זה אחד הדברים שדנים ללשכת רואי חשבון. הוא מחויב להגיש דו"חות ובקורונה היה אקסטרא דברים כמו בקשה למענקים - מבחינת הלקוח זה עומס כלכלי והוא עשה את זה חנים לכל הלקוחות שיש להם תיק אצלו.

הגיש 45 דמי אבטלה

41 משיכת כספים מפנסיה

קשה לבקש מהם כסף , ויש כאלה שלא מעזי לבקש מהלקוחות ויש כאלה שיש להם ולא רוצים לשלם. רואי חשבון עובדים יותר ומקבלים אותו שכר טרחה וגם נדחה. ממנים את העבודה

היה בפורום של רואי חשבון ויועצי מס שהמועצה הקימה - פנו אליו ככה בשביל חל"ת , דמי פיטורין . היה נגד שהפורום יעזור לחיילים קיימים כי צריך מעקב רציף עם הרוא"ח שמתפלל לי בתיקים. זה יצר תחרות שרוא"ח ניסו למשוך אליהם תיקי לקוחות דרך ההתנדבות.

המועצה פרסמה דרך האתר של המועצה והפייסבוק.

אולי הצד הטוב שמכירים אותו יותר וגם כאלה שפנו אליו בלי קשר.

אסור לרואי חשבון לעשות שיווק - כללי אתיקה . יש תקן לשלט 60/60 ס"מ.

אז רוב הלקוחות שיש לו זה מפה לאוזן.

כתושב - הרגלי צריכה

באופן אישי היה ניגש פיסית לחנויות כי אין הרבה אנשים שעושים שליחויות מהבית.

מופיע בקניון הדיגיטלי - מג'די רשם אותו שם.

לא הגיעו אליו אנשים דרך הקניון הדיגיטלי - מרגיש שאין מספיק מודעות לדבר.

הפרסום של הקניון היה רק באתר והפייסבוק של המועצה וגם לזה לא הרבה נכנסים.

לא קנה דרך .

תשלום בעיקר דרך שקים כי זה מאפשר דחייה של תשלום ואין לו כרטיס אשראי משתמש בעיקר בפייסבוק כי שם יכל בדף האישי לשווק את עצמו , בפלייר ועיתון לא יכול חוקית לפרסם

אין לו בעיה לשיתופי פעולה באופן עקרוני.

❑ איך העסק מתנהל ? לא טוב, בינוני, טוב, מצויין

❑ האם יש שירותים נוספים חוץ ממכירה בחנות? כמו

לדוגמא - משלוחים , חנות אינטרנטית , הדועות SMS

❑ מה כמות האנשים שנכנסו לעסק?

❑ האם יש לקוחות קבועים ומי?

❑ איך שיווקתם את העסק? האם השתמשתם במדיות

דיגיטליות ואיך?

❑ איך נגבה כסף בשוטף?

❑ מה המוצרים שמוכרים?

❑ מה המוצר הכי נמכר בחנות?

❑ האם עברת למכור אחרת כמו במכונית במקום חנות?

❑ איזה הטבות אתה נותן ללקוח כדי שיקנה אצלך יותר

פעמים ?

❑ האם חברת לעסק נוסף?

❑ מה היה גורם לך להתאגד עם עסק נוסף?

פרופ של עסקים קטנים

יש עסקים שנרוויחו - מזון ובשרים

עסקים שמסווגים כמקומות אדומים

בירכא - יש שם סגר . תלוי אחד בשני.

רואה חשבון- נשים חיים חודש לחודש , המצב גרוע, התחילו לאכול

חסכוניות. פנו אליו לשחרור פנסיה ולהפסיד מס הכנסה. גם אנשים

פרטיים וגם עסקים.

עובדים יותר מרוויחים אותו דבר לא מתוגמלים יותר. אין ייחוד לרואה

חשבון. צריך לרכז את העבודה ולתת תגמול.

בקורונה היו בקשות שנעשו תוך כדי השוטף , לא מתוגמלים.

יש משרד בכניסה הראשית של דיר אל אסד. בפורום של הרשות

לעזור לתושבים בהתנדבות.

פורסם דרך המועצה והפייסבוק. 45 בקשות דמי הבטלה ו 41 משיכה

של פנסיה.

תושב - הרגלי צריכה, אין שליחויות עד הבית - ניגש פיסי למקומות.

לא קונה בשליחויות.

אין מודעות לקניון הדיגיטלי.

הפרסום של הקניון רק בפייסבוק של המועצה ולכן לא פורסם כמו

שצריך.

שיתופי פעולה.

בעד שיתוף פעולה איתם - יש מיפוי מוכן של העסקים
הוא , גזבר, מנהל חשבונות ועוד עוברים הכשרה אינטנסיבית על שפת עסקים על
ידו
ואצילהם יש נקודת זינוק גבוהה

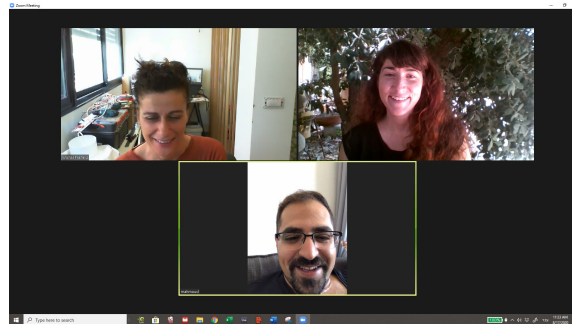
שיתופי פעולה - שיטת שיווק אחת
גם חושב שאם נצליח להקים איזה חדר עסקי או פורום סגור שהוא יסוכם עם
הרשות בישוב ויתוקצב מתוך תקציב חוקי עזר של שילוט העסקים - הרשות יכולה
להכניס את ההכנסות של הלשילוט לטובת תקצוב פורום עסקי של הרשות ויוכלו
להביא לשם יועצים עסקיים ולעשות תכנון אסטרטגי יישובי

1. למפות עסקים
2. לספק מידע דרך הדרכות - חדר עסקי , פורום שידברו אחד עם השני
ולעשות עם השני
3. פלטפורמה דיגיטלית ופיזית

פליירים כן עובדים ועסקים מודיעים על סטילים ומבצעים על ידי חלוקת פליירים.
בשנתיים האחרונות זה הרבה יותר בפייסבוק.
כל שיווק במרחב הציבורי מבורך - אבל לא על הרצפה - שוטפות על המדרכה ,
90% מהחניות זה על המדרכות ויש המון שמנים על המדרכות.

שלטים בגובה העיניים - על עמוד ברזל ולא על בניינים
גם מפה יכולה לעזור - אם זה ישוב קטן אז יודעים מי העסקים אבל יש יישובים
מאד גדולים ומלא עסקים קטנים וזה מצוין גם למיפוי וגם לשיווק.
בכל מקרה גם אם זה ישוב קטן זה יכול להוסיף לתיירים
יש לו הצעה - להשתמש בוויז זה יותר פרקטי

**רעיון טוב - לסרוק קוד כדי להיכנס לאפליקציה ולראות איזה עסקים
באזור
עניין הזמן צריך להיות מהיר - מעל שתי דקות זה לא יעבוד ואפילו פחות**



לא לכל עסק יש מחשבים כדי להעלות - אין מכשור וגם אין את הידע.
יש מחשב אבל מאוד פשוט.
צריך הדרכה וגם דרך המובייל - תובנה שלנו
הקורונה יוצרת לחץ מנטלי ופרקטי אין זמן לעסוק בזה.
מנסה לקדם פורום עסקים לכל העסקים בבענה - היה מעביר את ההדרכה
כחלק מהפורום הזה
הכשרה של דיגיטציה 3-4 חודשים. לא בזום - חושב שזה אמור להיות פיסי
במעגל הדרכה . כדי שזה יהיה בתוך חדר מחשבים לעשות סימולציה
אמיתית.

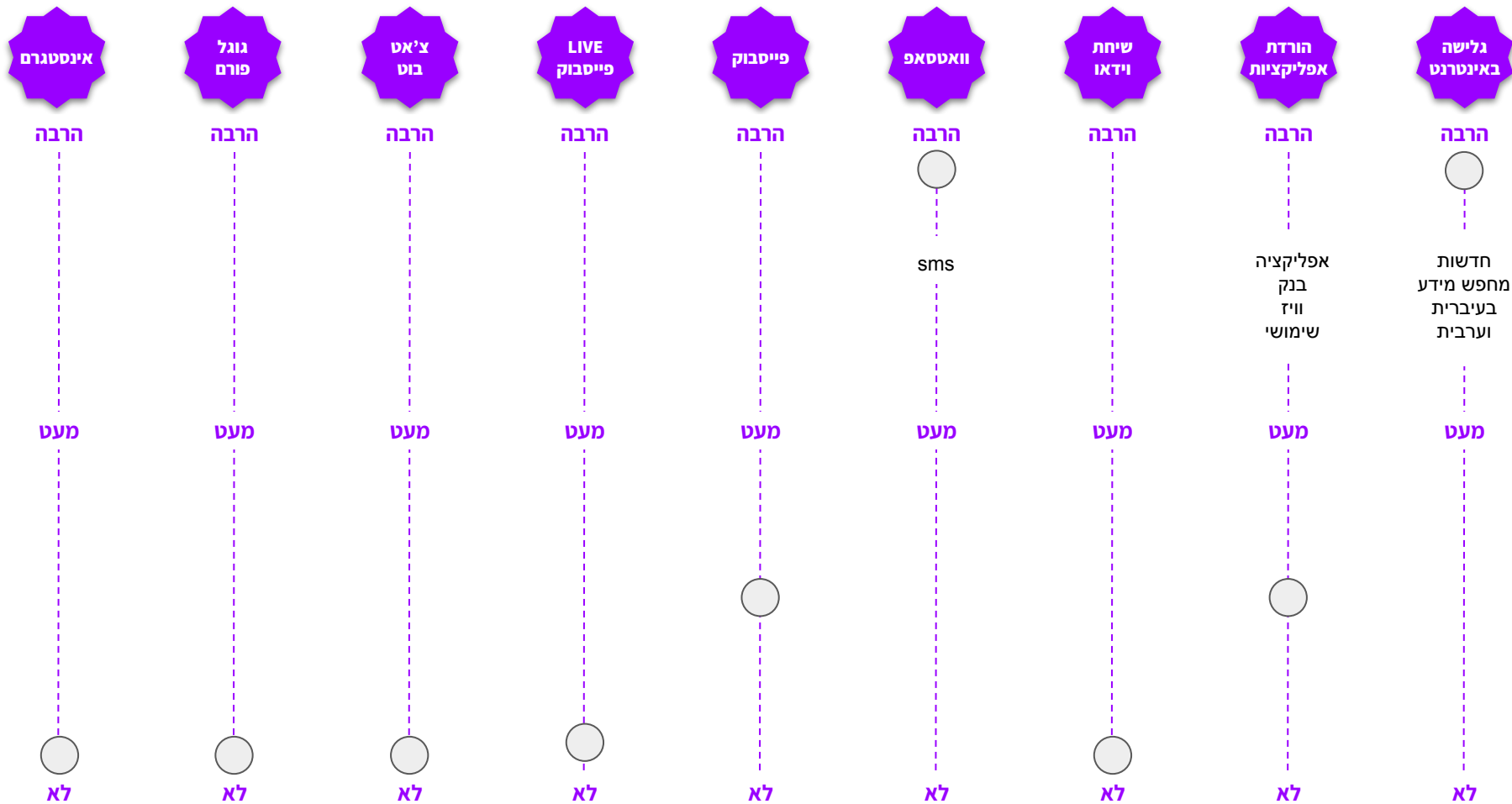
המטרה שהקניון הדיגיטלי יהפוך לאפליקציה.
קניון דיגיטלי - לא עובד טוב כי הם במצב חירום ויש התנהלות תוך כדי ריצה
, צריך הרבה לצאת לשוטט , להסתובב בין העסקים ולרשום לתוך הקניון כי
הם לא יודעים לרשום את עצמם בתוך הקניון והם עוברים אחד אחד
ומדריכים אותם. 2 אנשים יצאו לשטח והסבירו לעסקים , העסקים האלו
קיבלו הדרכה מתושבים שגדלו בבענה - חלק קטן מהעסקים פחות מ20%

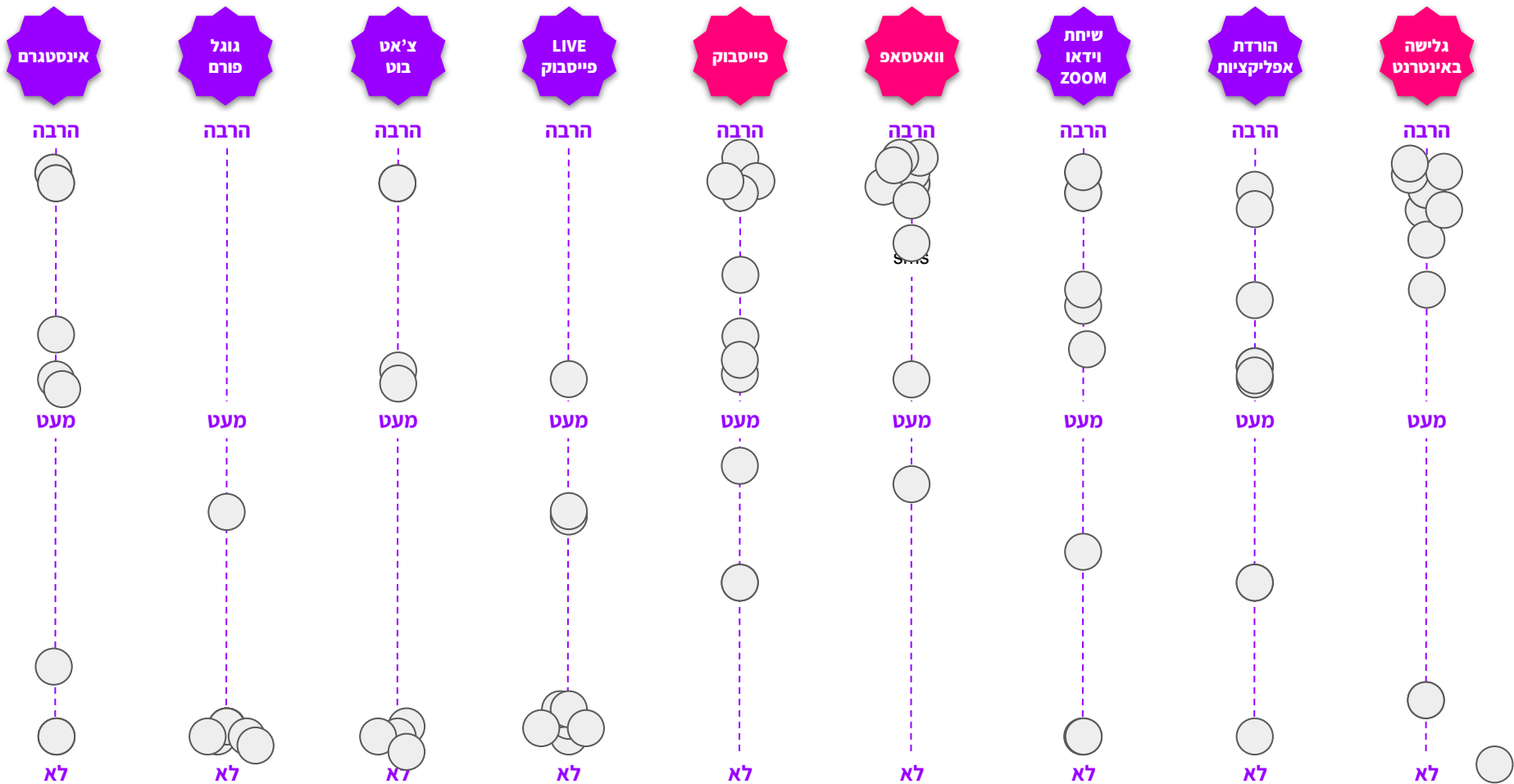
1. מה זה קניון דיגיטלי
2. איך להרשם
3. מהמעלים
4. איך מעלים מידע

אין תשתית להעביר
אין מחשבים טובים מספיק
צריך בכל עסק צריך מישהו שינהל את הפן הדיגיטלי של העסק
ברמה השיווקית - גם לא יודעים העסקים עצמם לשווק את עצמם
בפלטפורמות דיגיטליות כי הם מבוגרים מעל 50-55

כן יותר משלוחים אבל עדיין לא הרבה כרטיס אשראי

הצרכנים עצמם - רוצים להזמין מוצר הביתה ומשלוחים, הצעירים רגילים
לכרטיס אשראי והמבוגרים במזומן כי הצעירים יודעים להכנס לאפליקציה
ולראות בקרה פשוטה ולנהל את כרטיס האשראי.
אנשים בגיל מבוגר לא יודעים לנהל את כרטיס האשראי כי יש להם פחות
עניין דיגיטלי.







"מפה לאוזן"
משוק ככה



כרוז



אוהל מתנדבים



פליירים



עיתונות מקומית



מובילי דעה
מצליחנים / ידוענים





חילוץ טובנות והזדמנויות

מחקר שטח

1

מיפוי עסקים וצרכנים
איך לאתר עסקים בישוב
ולהבין את הצרכים שלהם?
תפקיד הממצה והרשות

2

שיווק
איך לגרום ללקוח להגיע לעסק
פייסבוק
רשימת תפוצה בוואטסאפ
אינסטגרם
שיתופי פעולה בין עסקים
מיפוי במרחב הפיזי
המלצות לפי המסלול שלך
הטבות ומבצעים

3

רכישה
איך לגרום ללקוח לרכוש אחרי
שכבר הגיע? פיזית / דיגיטלית
מתן שירות טוב
נראות המוצר
זמינות המוצר במלאי
איכות המוצר
שפה

4

תשלום
איך לגרום ללקוח לשלם?
לפצח את בעיית האמון
הטבות ומבצעים

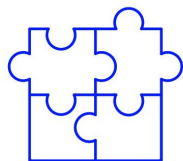
5

שימור לקוחות
איך לתחזק את הקשר עם
הלקוח שיחזור שוב?
הטבות למי שמשאיר חוות דעת
תודעת שירות גבוהה

מתן שירותים של בעלי עסקים בעקבות הקורונה | צריכה / תשלום / משלוחים

הקורונה גרמה לבעלי עסקים לתווך את הסחורה באמצעים דיגיטליים, לגבות כסף בדרכים חדשות ולספק שירותי משלוחים, בתשלום או בחינם.

"במקום לנסוע עם האוטו ולבדוק אם המקום פתוח או לא, זה יהיה יעיל ומצוין לראות באפליקציה שעות פתיחה וסגירה, לתאם תור ולקבל SMS כשהיא מוכנה לקבל אותי, זה יחסוך לי גם זמן המתנה בחוץ"
סואה | מורה ממג'ד אל כרום



כיצד נוכל לייצר פתרון שיאפשר התאמה אישית למגוון עסקים?

מגוון פתרונות למגוון עסקים

עסקים קטנים כוללים שירותים ומוצרים מגוונים ומכאן נדרשים לפתרונות שיווק שונים. על כן, לא כל עסק צריך את "כל החבילה" ונכון לאפשר לעסקים לבחור לפי הצורך את השילוב הנכון בהתאמה אישית.

1. הנגשת מידע - פרסום מוצרים ושעות פתיחה
2. הזמנת שירות - הזמנת תור לספר / קוסמטיקאית ועוד
3. רכישת מוצרים - הזמנה, משלוחים ותשלום.

בעלי עסקים עם גמישות מחשבתית

בעלי עסקים שגילו גמישות מחשבתית ושינו דברים בעסק - פיזית ודיגיטלית, משכו יותר לקוחות. יוזמות כמו מימון דף פייסבוק, הרחבת רשימות תפוצה בוואטסאפ, מבצעים והנחות, שיתופי פעולה עם עסקים אחרים ועוד, הצליחו לשמור על העסק בתקופת המשבר.

"שמנו את המקררים צמוד לחלון שצמוד לרחוב כדי שיראו שאנחנו מוכרים ותלינו דפים על הדלת עם הטלפונים שלי ושל בעלי למשלוחים" רחאן | גלידת לאביטה

"פניתי לשיתופי פעולה באופן אישי ופיזי לתת תמריצים ללקוחות - הטבות, קופונים ומבצעים (1+1), הנחות, משלוח חינם ועוד)"
Alregae - الرجعي מותגים للأزياء الرجالية

כיצד נוכל לייצר פלטפורמה שתעודד בעלי עסקים לפתיחות וגמישות מחשבתית?

נגישות ומהירות

דווקא בזמן שבו הם נדרשים לפתרונות יצירתיים, אנשים מוצפים בלחצים מנטליים ותפעוליים ומתקשים לפעול. לכן הפתרונות צריכים להיות פשוטים להפעלה ונגישים לבעלי העסקים והצרכנים:

- + תפעול קל מהנייד.
- + אפשרות לשאוב מהפייסבוק מידע קיים, תמונות וסרטונים.
- + שדות מובנים המנחים את בעל העסק מה להנגיש לצרכן ואיך
- + יצירת סרטונים פשוטים - "איך עובד המוצר"

"הקורונה יוצרת לחץ מנטלי ופרקטי
אין זמן לעסוק בשיווק."
ממצה משאבים בענה

"אנשים לא יעצרו ויסתכלו על משהו
יותר משתי דקות, זה כמו tik tok
שלא יראו סרטון שהוא יותר מדקה
וחצי"
ממצה משאבים בענה

כיצד נוכל לייצר ממשק ידידותי והחדש
המבוסס על ידע מוכר?



1

מיפוי עסקים וצרכנים

2

שיווק

3

רכישה

4

תשלום

5

שימור לקוחות

תפקיד הרשות בפרויקט

בזמן הקורונה הממצה עשה עבודה מעמיקה למיפוי העסקים וצרכיהם על ידי מפגשים פיזיים והיכרות אישית ומקצועית שהגדילה את האמון בין התושבים לרשות. על כן לממצה תפקיד חשוב בשלב הראשון של מיפוי העסקים, חיבור העסקים לכדי פורום עסקי כבסיס לשיתופי פעולה.

בשלב ראשון התחלתי לעשות מיפוי של מספר העסקים וסוגם ובשלב השני הפצתי סקר על מנת להבין במה נפגעו ולמה מצפים מהעירייה"
מ. אום אל פחם

"אני חושב שיש יתרון לעשות שיתוף פעולה עם הקניון הדיגיטלי כי יש לנו מיפוי מוכן של העסקים, זה נקודת זינוק גבוהה"
ממצה משאבים בענה

כיצד נוכל לגייס את התוצרים של הממצה כחלק מהפתרון?

"הרשות נתנה שטח פרסום בפייסבוק,
לתקופה קצרה ולא ממש עזר"

"הרשות נתפסת כגובה הארנונה יותר
מאשר עוזרת עם פוסט בפייסבוק"

כיצד נוכל לתת סיוע שיווקי שאינו
מוגבל בזמן?

סיוע שיווקי מטעם הרשות

הסיוע לעסקים מטעם הרשות נעשה דרך פרסום בעמוד הפייסבוק וכן באתר העירייה. הסיוע תרם רבות בהיבט המנטלי וחיזק את תחושת הקהילתיות והעזרה ההדדית. הפרסום יכול להיות הרבה יותר אפקטיבי לו היה תדיר ומתמשך.

מפגשים בין עסקים לצורך שיתופי פעולה ביוזמת הרשות

כדי להניע ולתחזק שיתופי פעולה בין בעלי עסקים קטנים יש לקיים מפגשים אישיים במסגרת תקני התו הסגול, בנוסף לפלטפורמה דיגיטלית. זוהי פעולה שהרשות יכולה לקדם.

"אני חושב שאם נצליח להקים חדר עסקי או פורום סגור מתוקצב על ידי הרשות, בעלי עסקים יכירו אחד את השני וילמדו כלים שיווקיים מיועצים מומחים בתחום"
ממצה המשאבים של בענה

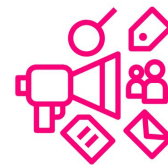
"הייתי רוצה שהרשות תחבר ביני לבין מתנ"ס כדי שאעביר סדנאות וחוגים. הייתי רוצה שיארגנו כנסים שכל עסק מספר על עצמו לעסק אחר ולציבור"
אברהם בויראת | תרגום של משחקים לגיל הרך

הדרכות מרוכזות על ידי הרשות

עקב חוסר ידע שיווקי ותשתיות אינטרנט לקויות, עסקים לא יודעים כיצד להתנהל עם העלאת תכנים לקניון הדיגיטלי. ההדרכות נעשות על ידי נציגים שגדלו באותו הכפר בפגישה אישית בבית העסק. זוהי הזדמנות לרשות לקיים הדרכות בהיקף רחב שיביא לשיתופי פעולה,

"הקניון דיגיטלי לא עובד טוב כי אין ידע לבעלי העסקים ואנחנו במצב חירום - צריך לצאת הרבה לשוטט, להסתובב בין העסקים ולרשום אותם לתוך הקניון"

"אנחנו עוברים אחד אחד ומדריכים אותם. העסקים האלו קיבלו הדרכה מתושבים שגדלו איתם בכפר"
ממצה המשאבים של בענה



1

מיפוי עסקים וצרכים

2

שיווק

3

רכישה

4

תשלום

5

שימור לקוחות

"שולחת הודעות על מבצעים בפייסבוק, אינסטגרם וואטסאפ. מצלמת דוגמנית עם הבגדים ומעלה לרשתות את התמונות."
סוהיר | בעלת חנות בגדים

70%

מההזמנות נעשות דרך המובייל
70% ע"י נשים ו 30% ע"י גברים

79.2%

גולשים בבית דרך
הסמארטפון

כיצד נוכל להשתמש בפלטפורמות
הדיגיטליות כגון פייסבוק לקידום עסקים
קטנים?

שינויים בהרגלי הצריכה של התושבים בחברה הערבית

רוב הציבור משתמש במדיות דיגיטליות דרך
הנייד, בהן בעיקר פייסבוק, ווטסאפ
ואינסטגרם. בתקופת הקורונה, יש בעלי
עסקים שהחלו להשתמש באמצעים
דיגיטליים.

"80 אחוז מהפרסום דרך הפייסבוק"
מספרת new look אום אל פחם

"כשאני מפרסם בפייסבוק אני בעצם
מפרסם גם עסקים שלידי"
דר סאלח מחאמיד | אום אל פחם

"ברגע שיש הרבה עסקים במקום אחד
(פיזית או דיגיטלית) אז זה מגדיל את
הפרסום לעומת פייסבוק שיש דף עסקי
לכל חנות בנפרד"
דר סאלח מחאמיד | אום אל פחם

כיצד נוכל להתממשק לפייסבוק ולשאוב
נתונים על עסקים באופן מהיר ויעיל
עבור הפתרון?

פייסבוק כמקור פרסום מרכזי

עיקר הפעילות הדיגיטלית הקיימת
בעסקים בחברה הערבית מתרחשת
בפייסבוק. פעילות זו שימשה בסיס ואף
תפסה תאוצה והתרחבה בזמן הקורונה.
הפייסבוק משמש כדי לפרסם את
העסק, את המוצרים שלו ואת העסקים
השכנים לו.

"אני מצלמת בגד בוואטסאפ ושולחת
ללקוחה שמכירה וסומכת עלי"

סוהיר | בעלת חנות בגדים

וואטסאפ ככלי שיווק ומכירה

הוואטסאפ הוא כלי מרכזי נוסף המשמש בעלי עסקים לשיווק ולתקשורת ישירה עם הלקוחות. הוא משמש לשליחת מידע ברשימות תפוצה או לשיתוף בתמונות של מוצרים לפי דרישה/ בזמן אמת ללקוח.

"כל שיווק במרחב הציבורי מבורך,
אבל לא על הרצפה, 90% מהחנויות
זה על המדרכות ויש המון שמנים"

"יש רחובות שיש בהם מלא עמודים,
צריך לראות איך לעשות את זה"
ממצה משאבים בבענה

כיצד נוכל להגביר את הנראות של
עסקים קטנים הנמצאים ברחובות
פנימיים?

עידוד עסקים ברחובות פנימיים על ידי שיווק במרחב הפיזי

עסקים קטנים הממוקמים במרכז מסחרי או
ברחובות ראשיים זוכים באופן טבעי לתנועה
גבוהה יותר של צרכנים לעומת עסקים
ברחובות פנימיים וקטנים.
על מנת להוביל צרכנים גם לרחובות
הקטנים רצוי להגביר את שיווקם גם דרך
פרסום במרחב הפיזי.

כתובת העסק

חוסר בכתובות מאלץ עסקים להגדיר את מיקומם על פי עסקים אחרים שנמצאים מסביבם לכן זו הזדמנות לשווק וליצור שיתופי פעולה בין עסקים על פי המיקום הפיזי.

"כניסה שנייה לכפר"

"כביש ראשי, אחרי הכיכר השני, מול בנק הפועלים"

אזור תעשייה ליד "פרטנר/תחנת דלק"

אודות הציגו הכל



الرقمي والذوق رفيع ، لأناس مميزون عنوانك الوحيد الرجعي اختيار الملابس بدقة لتكون الأجل والأفضل

כיצד נוכל לזהות ו"לאמץ" אילותורים מהשטח לטובת קידום עסקים?

כוחו של שיתוף פעולה בין עסקים

ישנו כח למקום שמכיל כמה עסקים ומתאגד פיזית ודיגיטלית (מרחק פיזי קרוב וגם שיווק אונליין משותף) ניתן לנצל הזדמנות זו ולחבר בין עסקים חיוניים שהצליחו בתקופת הקורונה לעסקים לא חיוניים שזקוקים למנוע צמיחה.

"כדאי להתחבר לעסקים חיוניים באיזה שהיא צורה כדי לשווק ולקדם עסקים לא חיוניים"

"התאגדות עסקים חיוניים - 60% ו 40% לא חיוניים, יכול להיות ערבוב נכון"
ד"ר סאלח מחאמיד | אום אל פחם

"הייתי מעוניין בשיתוף פעולה עם עסקים שגם עוסקים בתחום הילדים - תמיד! חלק גדול מהערכים שאנחנו מעבירים במשחקים שלנו זה שיתוף פעולה"

אברהים בוראת | תרגום של משחקים לגיל הרך

כיצד נוכל לחבר בין עסקים חיוניים לעסקים לא חיוניים?



1

מיפוי עסקים וצרכים

2

שיווק

3

רכישה

4

תשלום

5

שימור לקוחות

שינויים באופן הזמנת וקבלת הסחורה

הקורונה גרמה לרוב בעלי העסקים לספק שירותי משלוחים, בתשלום או בחינם. זהו פתרון ששינה את תודעת הצריכה ועזר לגשר על תחושת חוסר ביטחון תברואתי וכן אפשר עזרה הדדית בין משקי בית שונים. את המשלוח ניתן להזמין ולקבל גם בדרכים מסורתיות וגם מתקדמות.

"הזמנתי לאמא שלי בשר ועוף מקצביה התקשרתי לעסק ונתתי את ההזמנה. תוך שעה השליח הגיע לאמא שלי.

כשהשליח הגיע, אמא שלי שילמה לו" סואה | מורה בחטיבת ביניים

"היתה התארגנות לדאוג שעסקים חיוניים ישלחו עד הבית, טקסי מקומי שעושה משלוחים - טקסי באלד. השתמשתי בזה פעמיים" סמיחה | תושבת

my location

שתף מיקומך
شارك موقعك

זרענא | חנות מקוונת לפירות וירקות

שינויים באופן הזמנת וקבלת הסחורה

הזמנה דרך ווטסאפ / אפליקציה / אתר



רשימות ידניות / שיחה טלפונית

טקסי שעושה את הקניות ומביא הביתה



קנייה פיזית

תשלום בביט / כרטיס אשראי בטלפון



תשלום לשליח במזומן

לשלם באשראי

לשלם במזומן

طريقة الدفع
אמצעי תשלום

זרעתנא | חנות מקוונת לפירות וירקות

"אני מכין רשימה ולפעמים תוך כדי בחנות אני מדייק אותה"

"צריך להסתובב בכמה מקומות שונים - מעדיף לקנות בשוק ירקות ולא בסופר מרקט, זה לא עובד כשזה זה לא הדברים המרוכזים"
אברהים ביראת | תרגום של משחקים לגיל הרך

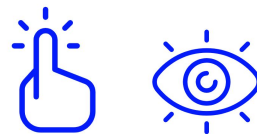
"לא עוסקים בהזמנה מקוונת כי המידה והצבע לא תמיד טובים כמו במציאות - ללקוח אין אמן שזה יהיה תפור למידותיו"
Alregae - الرجعي מותגים للأزياء الرجالية

"לחוש להרגיש לשחק ואז להחליט אם לקנות או לא מעדיף לקבל פידבקים במקום"
אברהים ביראת

כיצד נוכל בפלטפורמה דיגיטלית לגשר על הצורך הפיזי לראות ולחוש מוצרים לפני הקניה?

קושי בשינוי הרגלי צריכה

ישנם תושבים שעל אף הסגר בקורונה והאופציות החדשות, המשיכו לצאת ולרכוש מוצרים במרחב הפיזי מתוך הרגל לראות ולחוש את המוצר, לעבור במספר חנויות "על הדרך" ולשלם במקום.



אזורי הזדמנות לצריכה מקוונת

הצורך של צרכנים לראות ולהרגיש את המוצר כדי לדעת בדיוק מה הם קונים מהווה חסם להזמנה מקוונת. תיעוד אופן השימוש במוצר על ידי סרטונים וצילום בזמן אמת (פייסבוק לייב) יכול לסייע לצרכנים להתגבר על החסם.

"אפשר לערוך סרטון איך המשחק עובד כדי לספק את החוויה כאמיתית יותר - גם לשמוע מהלקוח מה הוא חושב על זה.
אברהים בויראת



פרסום להגרלה בלייב פייסבוק של חנות לבגדי גברים
Alregae - الرجعي מותגים للأزياء الرجالية

" אנשים התחילו לקנות מכונת
תספורת ביתית, זה גוזל ממני עבודה "
מספרת new look

כיצד נוכל לעזור לעסק לשמור על
לקוחותיו ואף להגדיל את הכנסותיו על
ידי יצירת נקודות מגע חדשות עם
הלקוחות?

משירות למוצר ביתי

בעקבות משבר הקורונה צרכנים התחילו
לקנות מוצרים המאפשרים להם לבצע
שירותים / פעולות בבית באופן עצמאי. זו
יכולה להיות הזדמנות לעסקים קטנים ליצור
ולמכור ערכות ביתיות עם סרטוני הדרכה.

"אום אל פחם ממוקמת ליד ערים כמו
חדרה ועפולה שיש להם דברים כך
שאין צורך בשפה העברית"

"יישובים יהודיים במרכז מסתפקים
במרכז מסחרי ליד ביתם"
ד"ר

לשגה

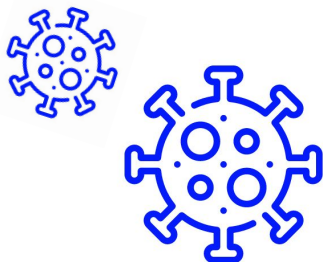
עברית | כתב היברידי המשלב בין עברית וערבית -
Liron Lavi Turkenich

שימוש בשפה העברית והערבית

לעסקים בחברה הערבית קהלי יעד שונים
בהתאם לגודלם ומיקומם הגיאוגרפי ביחס
ליישובים אחרים. ביישובים ערביים גדולים
ומרכזיים הנמצאים בין כפרים ערביים,
המידע מונגש בערבית כי זהו קהל היעד
העיקרי. לעומת זאת, בכפרים קטנים
הסמוכים גם ליישובים יהודיים המידע מונגש
לרוב בעברית ולעיתים באופן משולב כדי
לפנות גם לקהל היהודי שמגיע.

"אני כל הזמן מנקה ומחטא אבל אנשים מפחדים לבוא עכשיו בקורונה, לא קל."

מספרה | New look



תחושת ביטחון תברואתי

עסקים בהם נדרש מגע פיזי בין לקוח לספק השירות, כמו מספרה ומכון יופי, נפגעים מהריחוק החברתי הנדרש בקורונה. כדי לשמור על בטיחות הלקוחות שלהם הם נדרשים כעת לשמור על מגבלות התו הסגול, כדי להתגבר על החשש של הצרכנים, עליהם גם ליצור בעסק תחושה של ניקיון וסטריליות גבוהה. לכן, חשוב שיפתחו שיטות שירות חדשות המתחשבות במגבלות הקורונה ומייצרות תחושה של בטחון במרחב העסק.



5

שימור לקוחות

4

תשלום

3

רכישה

2

שיווק

1

מיפוי עסקים וצרכים

שינויים בהרגלי התשלום

עד הקורונה הצרכנים נהגו לשלם במרבית המקרים במזומן מתוך הרגל של מעקב אחרי ההוצאות. הקורונה גרמה לשינוי הרגלי תשלום ובהם הרחבת השימוש בכרטיסי אשראי עקב רכישה מרחוק, אפשרות לפריסת תשלומים, סליקה דרך אפליקציות כגון האט וביט ומסירת פרטי אשראי בטלפון.

"הקורונה גרמה לכך שיותר אנשים משתמשים באשראי ויותר מוכנים לשלם אונליין - אשראי וביט בסכומים מעל 50 ש"ח"

"הצעירים רגילים לכרטיס אשראי והמבוגרים במזומן כי הצעירים יודעים להכנס לאפליקציה ולראות בקרה פשוטה ולנהל את כרטיס האשראי. אנשים בגיל מבוגר לא יודעים לנהל את כרטיס האשראי כי יש להם בעיה עם הדיגיטל".
מחמוד | ממצא משאבים בענה



למה עדיין קונים במזומן?

מזומן עדיין נמצא בשימוש לרכישות קטנות או על ידי תושבים מבוגרים שככה קל להם יותר לעקוב אחרי הוצאות. במקרים אחרים משלמים מרחוק באשראי או באמצעות אפליקציה.

- + אופן מסירת פרטי כרטיס אשראי
- הקראת מספר כרטיס אשראי בטלפון
- הזנת הנתונים באתר החנות / אפליקציה
- + ביט - העברה אחרי קבלת הסחורה
- + תשלום במזומן לשליח במקום

"הקורונה הביאה למצב שיותר אנשים משתמשים באשראי ויותר מוכנים לשלם אונליין - אשראי וביט בסכומים מעל 50 ש"ח"
ס. מג'ד אל כרום

"הצעירים רגילים לכרטיס אשראי והמבוגרים במזומן כי הצעירים יודעים להכנס לאפליקציה ולנהל את כרטיס האשראי.

אנשים בגיל מבוגר רגילים לנהל את הכסף עם מזומן ולא עם אפליקציה"

כיצד נוכל לשלב תשלום במזומן
בפתרון מקוון?



5

שימור לקוחות

4

תשלום

3

רכישה

2

שיווק

1

מיפוי עסקים וצרכים

"כשמזמינים בפייסבוק מוצרים, אין כתובת לפנות אליה בעת הצורך."
אבו אלטאהר | ערערה



אזורי הזדמנות לצריכה מקוונת

ברכישה דיגיטלית ישנו הצורך באמצעים להגברת תחושת הביטחון של צרכנים סביב נושא התשלום והשירות. **אישור** מיידית על התשלום ו"כתובת" בטוחה לחזור אליה במידה וישנה בעיה, מסייעים לשבור את חסם האמון בקניה מקוונת.

כיצד נוכל לייצר אמון בתשלום בקניה מקוונת?

מרחב לימינלי

מגבלות הקורונה יצרו מצבים בהם אנשים צרכים לחכות מחוץ לבית העסק עד שיוכלו להיכנס. ניתן לנצל את זמן ההמתנה למתן שירותים אחרים ובכך גם ליצור עניין ללקוחות

"אם מקום נוח ונעים לשבת בו בחוץ וגם לראות דברים למכירה, זה היה מעביר את הזמן טוב וגם טוב לעסק"

"זה זמן חשוב למנוחה ואני מרגישה שזה יהיה לי טוב לנוח גם בהמתנה בלי לחץ"
סוהא | מג'ד אל כרום

כיצד נוכל לספק לצרכן זמן המתנה נעים על אף ההמתנה ברחוב?

כיצד נוכל לעזור לעסק למכור יותר במעמד זה?



- כיצד נוכל להגדיל את הכנסת העסק על ידי יצירת מוצרים ביתיים והנגשתם באופן ברור?
- כיצד נוכל לספק לצרכן זמן המתנה נעים על אף ההמתנה ברחוב?
- כיצד נוכל לגייס את התוצרים של הממצה כחלק מהפתרון?
- כיצד נוכל לייצר פלטפורמה שתעודד בעלי עסקים לפתיחות וגמישות מחשבית?
- כיצד נוכל להגדיר את הנראות של עסקים קטנים הנמצאים ברחובות פנימיים?
- כיצד נוכל לייצר אמון בתשלום בקניה מקוונת?
- כיצד נוכל לשלב תשלום במזמן בפתרון מקוון?
- כיצד נוכל לתת סיוע שיווקי שאינו מוגבל בזמן?
- כיצד להשתמש בפלטפורמות דיגיטליות כגון פייסבוק לקידום עסקים קטנים?
- כיצד נוכל לייצר ממשק ידידותי והחדש המבוסס על ידע מוכר?
- כיצד נוכל לייצר פתרון שיאפשר התאמה אישית למגוון עסקים?
- כיצד נוכל "לאמץ" אילתורים מהשטח לטובת קידום עסקים?
- כיצד נוכל לחבר בין עסקים חיוניים לעסקים לא חיוניים?
- כיצד נוכל בפלטפורמה דיגיטלית לגשר על הצורך הפיזי לראות ולחוש מוצרים לפני הקניה?

משתתפים פוטנציאליים |

1. ד"ר מחמוד - יזם מאום אל פחם
2. מחמוד כנענה - ממצה משאבים בבענה
3. אמיר נטור - מומחה לבניית אתרים
4. סמיחה - מנהלת אגף דיגיטציה אשכול בית הכרם
5. איברהים בוראת - איש חינוך, יוצר משחקים ומתרגם
6. עימאד -
7. תושבים -
8. מעצב אפליקציות