

تونس:

نوع آلية التمويل	اتفاقية تعاون، منحة، أو عطاء بمبلغ ثابت
عدد المنح (عدد تقديري)	واحدة إلى اثنتين (1 إلى 2)
إجمالي قيمة التمويل (مبلغ تقديري)	\$ 500,000
سقف المنحة الواحدة (مبلغ تقديري)	\$ 500,000
الحد الأدنى للمنحة الواحدة (مبلغ تقديري)	\$ 250,000
مدة المشروع (مدة تقديرية)	12-36 شهر

بيان مشكلة دولة تونس: تواجه تونس تحديات اقتصادية. يمثل قطاع السياحة في تونس نحو 8% من الاقتصاد ويستخدم 400000 شخص إلا أنه عانى سنوات من الاضطراب بعد الثورة التونسية عام 2011 وعقب اعتداءين إرهابيين عام 2015. مع ذلك، تملك السياحة قدرة كبيرة على النمو وهي بدأت فعلاً بالانتعاش لا سيما في محافظتي توزر وقبلي الريفيين. لا شك أن القطاع يكافح لتلبية توقعات العملاء. ما تسعى إليه السفارة هو مقترحات مشاريع لمساعدة مقدّمي خدمات الضيافة (أي الفنادق) في توزر وقبلي على تحسين خدمة العملاء من خلال تدريب الموظفين. يجب أن تساعد المقترحات الفنادق على إشراك جميع الموظفين، بدءاً بمكتب الإدارة الخلفي وصولاً إلى التعامل مع العملاء، في برنامج تدريبي موجّه لزيادة رضا العملاء. على المقترحات أن تدعم مشاريع الأعمال التي تستخدم أدوات لقياس مستويات رضا العملاء عبر أساليب تقارن بين تصورات العملاء للجودة وتوقعات هؤلاء. على سبيل المثال، يمكن تقييم خمسة أبعاد للخدمة:

1. الموثوقية: توافق في جودة الخدمة ومستواها؛
 2. الثقة: وجود موظفين واسعي الاطلاع ومؤدبين وقادرين على الإيحاء بالثقة؛
 3. الأشياء الملموسة: مرافق المؤسسة والمعدات ومظهر الموظفين؛
 4. التعاطف: درجة الاهتمام والانتباه الفردي المخصص الذي يوليه موظفو المؤسسة للعملاء؛
 5. الاستجابة: استعداد الموظفين لمساعدة العملاء وتقديم الخدمة السريعة لهم.
- يجب أن تساعد المقترحات مشاريع الأعمال على وضع خطة للحؤول دون تفاقم المشاكل عبر حلها قبل أن يغادر العمل (أو قبل أن يضع منشوراً على الإنترنت ويضيف فيه نقداً سلبياً عن الفندق أو بيت الضيافة. وعلى المقترحات أيضاً أن تساعد مشاريع الأعمال على قراءة مواقع استعراض الأعمال مثل TripAdvisor، Yelp وغيرها بشكل فعال وعلى الرد على تعليقات الضيوف الإيجابية منها و السلبية.

الأولويات لدولة تونس:

تعزيز خدمة العملاء في قطاع السياحة: بالإضافة إلى مبادرة الشراكة الشرق أوسطية "ميبي" (MEPI)، تلتزم وحدة المساعدة في قسم السياسة في السفارة الأميركية في تونس مقترحات مشاريع من منظمات المجتمع المدني المحلية والمنظمات غير الربحية والمجموعات المحلية والمنظمات غير الحكومية والجمعيات المهنية ومنظمات القطاع الخاص والجامعات المسجلة في تونس والمتخذة من تونس مقراً لها والتي تعمل على تحسين جودة الخدمات في قطاع السياحة والفنادق في توزر وقبلي.

سيكون للمقترحات التي تتناول هذه الأولوية هدفين:

1. **الهدف الأول:** زيادة رضا العميل مع تعزيز موظفي الفنادق وبيوت الضيافة لمهاراتهم وأدائهم لمهامهم من خلال تدريب مكثف وطويل الأمد في مجالات مثل خدمة العملاء، المعارف المتعلقة بالسياحة/الفنادق، الحاسوب، الاتصالات، ومهارات القيادة/ الإدارة.

2. الهدف الثاني: تطوير الفنادق لقدرة على الاستجابة بشكل فعال وفي الوقت المناسب لشكاوى العملاء عبر إدارة الرد والأدوات على الإنترنت. فتطبق الفنادق إجراءات للتعاطي مع شكاوى العملاء على وسائل التواصل الاجتماعي أو مواقع نقد الأعمال كما تبلور استراتيجيات سباقه متعلقة بالإنترنت وبوسائل التواصل الاجتماعي.

لا شك أن المشاريع الناجحة ستعزز خدمة العملاء في قطاع السياحة والفنادق، حيث أنها ستعطي طابعاً احترافياً لقطاع السياحة في المجتمع المحلي وستكون شريكة للفنادق وبيوت الضيافة من أجل تأمين إقامة وخدمات عالية الجودة تلبي طلب الضيوف المحليين والأجانب على حدٍ سواء.

يجب أن يبرهن المقترح نجاح المشروع من خلال تحسين النقد على الإنترنت، وزيادة أعداد للمسافرين المحليين والأجانب، وارتفاع نسب رضا العملاء وخدمة العملاء على الإنترنت وحجوزات السفر أو أي مؤشرات معيارية أخرى ضمن قطاع السياحة. هذا ويجب أن يظهر المقترح استدامة المشروع بعد توقف التمويل عبر تقاسم الكلفة أو أي وسيلة أخرى تبين تأييد ومشاركة المستفيد.

التركيز الجغرافي/ المواضيعي: على الرغم من أن تعزيز خدمة العملاء في قطاع السياحة والفنادق أمر لازم على صعيد الدولة ككل، فإنّ هذا الإعلان يستهدف محافظتي توزر وقبلي فقط. تضم توزر 17 فندقاً و18 بيت ضيافة، أما قبلي ففيها 11 فندقاً.

اشتراطات خاصة:

ينبغي أن يكون مقدّمو الطلبات مسجلين في الجريدة الرسمية الصادرة عن الحكومة التونسية وأن يكونوا متخذين من تونس مقراً لهم. كما يجب أن يكونوا متواجدين في توزر أو قبلي أو أن يكونوا على استعداد لتواجدهم في إحدى هاتين المحافظتين. ينبغي على مقدّمي الطلبات أن يظهروا الخبرة والقدرة على إدارة المشاريع بنجاح وأن يمتلكوا هيكليات إدارية قائمة وتسجيلات رسمية وأن يتمتعوا بدعم المجتمع وأن تكون لديهم أهداف واضحة. ستركز عملية الاختيار على قدرة كل مقترح على قياس أثر المشروع والإبلاغ عنه.