

معلومات شخصية:

- 1- من هي رندة بدير (سيرة ذاتية مختصرة) - الوظيفة - الدراسة - الموقع المهني؟
- الانطلاقة: أين كانت البداية ومتى؟
- لماذا قررت العمل في هذا المجال؟
- ما هو الحافز الرئيسي الذي دفعك إلى التقدّم؟ وما هي برأيك مقومات النجاح؟

أنا امرأة بدأت مسيرتها الأمومية والدراسية في سن مبكرة، لكنني تمكّنت من التأقلم واستطعت أن أوفق بين أمومي وعائلي ودروسي الجامعية بالرغم من العقبات والتحديات والصعوبات. اليوم، خبزي اليومي هو المواظبة على بثّ روح النقدّ وسط مجتمعي البيئي ومجتمعي الوظيفي، وتكمن قوّتي في إيجاد توازن ما بين واجبات العمل وواجبات الأولاد بحيث لا يؤثر أي عمل سلباً على العمل الآخر. أنا أم، وأخت، وزوجة، وصديقة وسيّدة أعمال... وأساساً وأخراً، أنا امرأة عربيّة.

تزوّجت وأنا في السابعة عشرة من عمري بعدما أنهيت المرحلة الثانوية وكان شرطي الأساسي للموافقة على الزواج من شاب طموح، قد أنهى دراسته الجامعية في أميركا وقرّر العودة إلى بلده الأم للزواج والاستقرار وبناء أسرة أنّه عليه أن يتقبّل ويدعم متابعة تحصيلي العلمي في الجامعة، خاصّة وأنني كنت طالبة مجتهدة جداً ومتفوّقة. في هذا لاسدّد، وهكذا، التحقت ببرنامج إدارة الأعمال في الجامعة الأميركية في بيروت. وعندما تخرّجت من الجامعة، كان لدي ابنتان وبعدها كبرتاً قليلاً ودخلنا المدرسة، قرّرت العودة لمتابعة علمي، فاقترح عليّ زوجي الحصول على شهادة الماجستير في مجال علم الاجتماع كون هذا الاختصاص قريب من تربية الأولاد ويتناول الأمور الاجتماعية كافة، ولكنني لم أنجذب إلى هذا النوع من الاختصاص لأنني كنت أميل نحو العلوم الحاسوبية أكثر.

من هنا بدأت مسيرتي المهنية منذ أيام الجامعة عندما قمت بمناقشة موضوع الماجستير الثاني في اختصاص إدارة البنوك وكان عنوانها في ذلك الوقت "دين الدولة العام". وقد جذب هذا العنوان عدداً من رجال المصارف والاقتصاد، وشاءت الصدفة أنّ أحدهم كان ينوي إجراء بحث ودراسة حول قانون بطاقة الائتمان التي لم يكن لها وجود في لبنان، فطلب منّي التعاون معه والتنسيق في هذا المشروع. بدأت مراجعة الأبحاث المختصة بهذا الموضوع والدراسات المختلفة ورحت أبحر في هذا العالم الواسع وكنت أتعمّق أكثر فأكثر كلما اكتشفت نقطة مهمّة.

تسلّمت أحد المراكز الإدارية في مصرف "فرنسبنك" بعدما أنهيت أبحاثي حول بطاقة الائتمان وكنت قد اطّلت على جميع القوانين والأنظمة المتعلقة بها. وهنا بدأت رحلتي الطويلة والممتعة مع بطاقة الائتمان التي أصبحت اعتبرها انطلاقة لي في عالم المصارف، وفي الوقت نفسه أماناً لي مع مرور الزمن والأيام. ولكن المصاعب كانت كثيرة وكبيرة، إنّما الإصرار ورفع التحديّ كانا أكبر منها. وعندما بدأت بطرح بطاقات الائتمان في السوق، كنت أتلقى ردود الأفعال بنفسني لأنني كنت أقصد الأسواق والمحلات التجارية، وللأسف كانت معظم هذه الردود غير مشجّعة. لكنني لم أصب باليأس لأنني كنت مصمّمة على تحقيق الهدف الذي وضعته أمام عينيّ، وبدأ التجار تبعاً يتقبّلون الفكرة الجديدة. وقمنا في القسم المختصّ ببطاقات الائتمان الذي تولّيت رئاسته في المصرف، بتوزيع الماكينات الآلية على التجار والأفراد والفنادق والمطاعم، كما بتأسيس شركة تختصّ فقط بتوزيع هذه الماكينات والصرافات الآلية في مختلف الأراضي اللبنانية، وذلك بعد الحصول على ترخيص من شركتي MasterCard و Visa International و Worldwide.

ومن ثمّ، انتقلت إلى التفكير في إصدار أنواع جديدة من بطاقات الائتمان تتوجّه لكافة فئات المجتمع من مختلف الأعمار ومن الجنسين، وركزت على تقديم خدمات جديدة ومنوّعة تتلاءم مع تطّعات وطموحات كلّ فرد من أفراد المجتمع، بالإضافة إلى إصدار بطاقة ائتمان خاصّة بالإنترنت وكانت الأولى في العالم، وقد حصلت وقتها على تكريم وجائزة من قبل شركة ماستر كارد العالمية.

وهكذا تحوّلت هذه البطاقة التي كان يعتبرها الناس في البداية مجرد قطعة من البلاستيك لا قيمة لها ولا منافع إلى عامل مهم وضروري. فأصبحت البطاقة تلازم كلّ الأفراد أينما كانوا، في داخل البلاد أو خارجها لأنّها تشكّل ضماناً ماديّة لهم، سواء في مجال السفر أو التعليم أو التسوق أو العمل... ومع نجاح بطاقة الائتمان وانتشارها بين الناس، أصبحت معروفة بخبرتي في هذا المجال. فكنت كلّما أقوم بإطلاق بطاقة ائتمان جديدة، يدفني الحماس والطموح إلى إصدار أخرى لاحقة وبمواصفات مختلفة.

من بعدها انطلقت إلى العمل في بنك عوده الذي كان لديه استراتيجية تتوافق مع طموحاتي المستقبلية وتشمل خطة توسعية إلى الأردن، سورية، مصر، السودان، العراق وقطر لأنّي لم أكن مكنتية بإصدار بطاقات الائتمان في لبنان فقط، بل كنت أنوي تحقيق وتنفيذ خطوات عملية متعدّدة.

لم يقتصر نشاطي على المجال المصرفي فحسب، بل شغلت أيضاً مركزاً استشارياً ضمن لجنة الاستشاريين لشركة Visa International في آسيا وأفريقيا والشرق الأوسط. وفي عام 2000، وضعت خطة إصدار بطاقات الائتمان في سورية وعملت على تنفيذها بنجاح تام، كما انتُخبت في العام نفسه عضواً في مجلس إدارة شركة ماستر كارد ولا أزال حتّى الآن.

وطوال هذه الرحلة، كان زوجي وأهلي يشجعوني على متابعة علمي والمثابرة بعلمي، وكانوا مسرورين جداً بنجاحي وإصراري على تحقيق مركز مهني واجتماعي وبنفأولي ومثابرتي الدائمة.

2- ما هي الصعوبات المهنية التي واجهتك؟ هل واجهت تمييزاً لمجرد كونك امرأة؟

لا شك إنني واجهت مشاكل وصعوبات مهنية خلال مسيرتي منها إدخال عالم بطاقات الائتمان إلى السوق في مراحلها الأولى، صعوبة ترويج هذه البطاقات وإقناع العالم بتقبّل هذه التكنولوجيا، المحافظة على مكانتي في هذا الحقل لمدة 15 سنة، ومواجهة المنافسة القويّة المحتمة في سوق البطاقات.

مجال عملي يضعني دائماً في منصب أكون فيه مسؤولة عن عدد من الأشخاص وضمنهم رجال، وهذا يشكل عندي بعض المخاوف والارتباكات لأنني امرأة. من هنا يأتي الجهد المضاعف لرسم وتطبيق علاقة سليمة مع الزملاء وتثبيت موقعي وكفاءتي لتنفيذ مسؤولياتي الكاملة.

3- أخبرينا عن تجربتك خلال جائزة "Loyalty Leader of the Year".

أعرب عن امتناني واعتزازي باختيارني "رائدة برامج الولاء لهذا العام في منطقة الشرق الأوسط" (Loyalty Leader of the Year) خلال مؤتمر "Marketing Show – Middle East" الذي أقيم في مجمع "مدينة جميرة" في دبي يومي 28 و29 تشرين الأول 2013.

وقد هدف هذا الحدث إلى تقديم جوائز لعدد من المؤسسات والشركات والشخصيات في منطقة الشرق الأوسط ممّن حقّقوا إنجازات ومبادرات في مجالات التسويق وبرامج الولاء. ومن الجوائز التي تمّ توزيعها خلال هذا الحقل:

- أفضل استراتيجية إعلامية لعمليات التجزئة عبر شبكات التواصل الاجتماعي

- أفضل استراتيجية للتواصل عبر موقع Twitter

- أفضل استراتيجية للتواصل عبر موقع Facebook

ويأتي هذا الاختيار تقديراً لجهودهم في ابتكار، ودعم وتطوير برامج وفاء جديدة في القطاع المصرفي والمالي في منطقة الشرق الأوسط. بالفعل كنت سبّاقة إلى إدخال مفهوم برامج الولاء إلى القطاع المصرفي منذ العام 1993، حيث أنني أرسيت فكرة مكافأة الزبون الوفي من خلال تصميم برامج ولاء متعدّدة، تعدّ من الأكثر ابتكاراً وفعاليّة في القطاع المصرفي. وقد أطلقت أكثر من خمسة برامج ولاء تركز على سلوك الزبون وأسلوب عيشه واهتماماته. كما أسست قسم خدمة الزبائن إيماناً بأنّ تقديم الخدمة الممتازة للزبون كفيلة بنيل رضاه والحفاظ على وفائه، وبالتالي تعزيز الأعمال ومضاعفة الأرباح.

بالفعل، أصبح لدينا سجلّ حافل في ابتكار منتجات جديدة وبرامج وفاء رائدة في منطقة الشرق الأوسط، من خلال استراتيجية تجزئة السوق بهدف التمييز بين زبائن بنك عوده وتقديم المنتجات والخدمات التي تتناسب مع أسلوب حياة واهتمامات كلّ فئة. وقد أطلقت ستّة برامج وفاء، نوجزها في ما يلي:

1- مكافآت عوده Audi Rewards وهو كناية عن نظام يتيح للزبون تجميع نقاط عند استعماله بطاقات الدفع أو الاعتماد الصادرة عن البنك واستبدالها بهدايا قيّمة.

2- برنامج المايلز Mileage Program الذي يتيح لحملة بطاقات بنك عوده ربح مايلات واستبدالها ببطاقات سفر من شركة طيران الشرق الأوسط.

3- برنامج كلام Airtime Talk الذي يتيح لحامل البطاقة تجميع دقائق مجانية تخوّله التحدّث بها عبر هاتفه النقال.

4- برنامج كاش باك Cash Back حيث يسترجع حامل البطاقة 10% ممّا أنفقه في أكثر من 100 مطعم ومحلّ تجاري في لبنان والعالم.

5- مكافأة شاين Shine Reward وهو برنامج يستهدف المرأة التي تهتمّ بجمالها وبالتسوّق، حيث تستطيع الاستفادة من حسومات خاصة وقسائم شرائية من مجموعة واسعة من المحال التجارية في لبنان. وآخر هذه الابتكارات كان برنامج مكافآت الأولاد Kids Rewards وهو برنامج الوفاء الأوّل الذي يستهدف الأولاد في لبنان والعالم العربي، والذي يقدّم هدايا وألعاباً ترفيهية وتعليمية للأولاد. والجدير بالذكر أنّ هذا البرنامج فريد من نوعه ليس فقط من حيث جدّته، بل أيضاً لأنّه مجسّد من خلال 5 شخصيات تمّ ابتكارها لتمثله وتهدف إلى بناء علاقة تواصلية وتفاعلية بين بنك عوده والأطفال، إذ يشعر هؤلاء أنّ المصرف يقدّم لهم الهدايا عن طريق هذه الشخصيات الطريفة بطريقة إيجابية، وأنّه المصرف الوحيد الذي يأخذ حاجاتهم بعين الاعتبار.

4- ما الذي برأيك ساعدك على الوصول؟ وما هي الصفات التي تتمتعين بها وساهمت في تقدّمك؟ واجهت المشاكل والصعوبات التي لاقيتها في مجال تقدّمي بالاستثمار في المزيد من العلم والمعرفة. فمن دون شكّ، إنّ توفير فرص العلم للمرأة يساعده بشكل إيجابي وملحوظ على انفتاحها على العالم ونمو شخصيتها وتوسيع آفاق تفكيرها ورفع مستوى أدائها التربوي والاجتماعي والمهني داخل الأسرة ووسط المجتمع وفي عالم العمل. بالإضافة إلى ذلك، قناعتني العميقة بعملتي وإصراري على الوصول إلى هدفي كانا من العناصر الأساسية التي مكنتني من تحقيق العديد من الإنجازات. في هذا الصدد، ولمدّة 10 سنوات، كنت ألتحق ببرامج تعليمية (executive program) في جامعة ستانفورد في الولايات المتحدة كلّ سنتين بهدف تطوير تحصيلي العلمي والمثابرة على الدراسة والتقدّم. لكن، في رأيي أنّ العامل الأكثر فعالية لجهة التحفيز الشخصي هو العائلة. فقد لقيت التشجيع من زوجي وأطفالي وأهلي، وكانوا أهمّ مصدر ثقة وتشجيع على المزيد من الجهد والسعي الدؤوب في سبيل المزيد من كسب المعرفة والترقي والنجاح.

5- ما هي مشاريعك المستقبلية؟ ما الذي تطمحين إلى تحقيقه؟

