

لأصحاب الوكالات ومديري المشاريع

حقيبة استقبال العملاء.

كل ما يحدث بين التوقيع وأول تسليم: رسالة الترحيب، والأسئلة، والصلاحيات، واجتماع الانطلاق،
والأسبوع الأول، جاهزة للتكيف.

الأسبوعان الأولان يحدّدان النبرة.

العميل الذي وقّع للتو يكون في أشد حماسه وأشد قلقه معًا. إذا تأخرت الرسالة التالية أيّامًا، أو أعادت أسئلة مكالمة البيع، يبدأ الشك. وإذا وصلت في اليوم نفسه بخطة واضحة، يبدأ المشروع على الثقة.

تمنحك هذه الحقيبة أجزاء استقبال قابل للتكرار: رسالة ترحيب، والأسئلة التي تطرحها لكل خدمة، وقائمة صلاحيات تُبقي كلمات المرور خارج البريد، وجدول أعمال لاجتماع الانطلاق، وخطة للأسبوع الأول، وصفحة قصيرة بعنوان «طريقة عملنا». كيّف كل جزء مرة واحدة، ثم استخدمه مع كل عميل.

الخطوة 1

اقرأ الأقسام 1 إلى 3 وأعد كتابة النماذج والأسئلة بكلماتك، لخدماتك أنت.

الخطوة 2

كيّف جدول أعمال الانطلاق وخطة الأسبوع الأول وصفحة «طريقة عملنا» في الأقسام 4 إلى 6.

الخطوة 3

القسم 7 والجدول الأخير: حدّد من يتولى الاستقبال وجزّبه مع عميلك الموقع التالي.

رسالة الترحيب

01

أرسلها في يوم التوقيع. تشكر العميل، وتخبره بما سيحدث، ولا تطلب منه إلا شيئاً واحداً.

رسالة ترحيب تُرسل في يوم التوقيع

مرحباً [الاسم]،

شكراً لاختيارك [الوكالة] لمشروع [المشروع]. يسعدنا أن نبدأ.

إليك ما سيحدث:

- اليوم: يصلك نموذج استقبال قصير يستغرق نحو [المدة] ويغني عن سلسلة طويلة من الرسائل.
- قبل [التاريخ]: نطلب منك مشاركة الصلاحيات على [الحسابات] وفق القائمة المرفقة. نرجو عدم إرسال كلمات المرور بالبريد.
- في [التاريخ]: اجتماع الانطلاق، مدته [المدة]، مع [الأسماء والأدوار].
- قبل [التاريخ]: ترى أول محطة، [المحطة].

جهة اتصالك طوال المشروع هي [الاسم، الدور]. يمكنك التواصل معنا عبر [القناة]، ونرد خلال [مهلة الرد] في أيام العمل.

[اسمك]

☐ تُرسل رسالة الترحيب في يوم التوقيع، من الشخص الذي سيدير المشروع.

☐ لا تطلب إلا إجراءً واحداً: نموذج الاستقبال.

كل ما عدا ذلك يأتي لاحقاً، بالترتيب الصحيح.

☐ إذا كانت الفاتورة الأولى مستحقة عند التوقيع، تُرسل منفصلة وفي اليوم نفسه.

الجمع بين الترحيب والفاتورة يجعل الاثنين أبعد.

أسئلة الاستقبال لكل خدمة

02

اسأل مرة واحدة، في نموذج واحد، عن كل ما يحتاج إليه الفريق للبدء. ولا تُعد أبداً سؤالاً أجاب عنه العميل في مكالمة البيع.

لكل مشروع

- من يقرر، ومن يُستشار، ومن يعتمد كل محطة؟
- كيف يبدو النجاح بالنسبة إليك بعد ستة أشهر؟ وكيف سنقيسه معاً؟
- هل هناك مواعيد ثابتة: إطلاق، أو فعالية، أو موسم؟
- أفضل قناة وأوقات للتواصل معك، والأيام التي تكون فيها غير متاح

مشروع موقع

- الإجراء الذي تريده من الزائر: الاتصال، أو واتساب، أو الحجز، أو طلب عرض سعر
- الصفحات المطلوبة، ومن يكتب النصوص
- ملفات الشعار، والألوان والخطوط، والصور التي تملك حقوقها
- اسم النطاق ومن يملكه، والاستضافة الحالية إن وجدت
- ثلاثة مواقع تعجبك ولماذا، وثلاثة منافسين

مشروع هوية

- ما الذي تفعله المؤسسة، ولمن، في جملتين
- ثلاث كلمات تريد أن يصفك الناس بها، وثلاث لا تريدها
- أين ستظهر الهوية أولاً: اللافتة، أو الموقع، أو الشبكات، أو المطبوعات
- ما الذي يجب أن يبقى من الهوية الحالية، وما الذي يمكن تركه

مشروع تطبيق أو برنامج

- المهمة الوحيدة للنسخة الأولى، في جملة واحدة
- أنواع المستخدمين وما يأتي كل منهم لفعله
- البيانات أو الوثائق أو الأدوات الحالية التي يستبدلها أو يتصل بها
- من يدير المنتج بعد الإطلاق، ومن يملك الحسابات

تحسين محركات البحث أو الإعلانات أو النمو الشهري

- الخدمات والمناطق الأهم للمؤسسة
- صلاحيات Search Console والإحصاءات وحسابات الإعلانات والملف التجاري
- ما جُرب من قبل، وما لاحظته
- ميزانية الإعلانات التي تحددها، منفصلة عن أتعابنا

خدماتك: السؤال الذي لا تطرحه إلا وكالتك.

السؤال الذي يُظهر للعميل أنك تعرف مجال عمله.

03 الصلاحيات، دون كلمات مرور في البريد

عند الصلاحيات يتعثر الاستقبال أكثر ما يتعثر، وفيها يسهل الخطأ في الأمان.

☐ كل حساب يُنشأ باسم العميل وببريده: النطاق، والاستضافة، وGoogle، والإحصاءات، وحسابات الإعلانات، وصفحات الشبكات، ومتاجر التطبيقات. العميل يملك الحساب، والوكالة مدعوة إليه.

☐ حين تسمح الخدمة بذلك، تُدعى الوكالة كمستخدم ببيانات دخولها الخاصة. الدعوة تُسحب في النهاية دون أن يتغير شيء لدى العميل.

☐ حين يجب مشاركة كلمة مرور، تمر عبر مدير كلمات مرور، لا عبر البريد أو المحادثات أو الرسائل النصية.

☐ نحفظ بقائمة مكتوبة لكل صلاحية نملكها لكل عميل، ومن يستخدمها لدينا.

☐ نطلب من العميل تفعيل تسجيل الدخول بخطوتين على الحسابات الأساسية.

☐ في نهاية المشروع، نزيل صلاحياتنا أو نؤكد كتابيًا ما نحفظ به للدعم.

04 اجتماع الانطلاق

ساعة واحدة بجدول أعمال ثابت. ينتهي بمواعيد اتفق عليها الطرفان، لا بعبارة «سنبقى على تواصل».

جدول أعمال الانطلاق، نحو 60 دقيقة

1. التعارف: من هو من، ومن يقرر، ومن نتواصل معه (5 دقائق)
2. الأهداف: كيف يبدو النجاح وكيف سنقيسه معًا (10 دقائق)
3. النطاق: ما المشمول وما غير المشمول، وكيف تُدار التغييرات (10 دقائق)
4. المحطات والمواعيد، وما نحتاج إليه منك قبل كل منها (15 دقيقة)
5. طريقة العمل: القناة، ومهل الرد، والموافقات، وجولات التعديل (10 دقائق)
6. الأسئلة المفتوحة والخطوات التالية، بالأسماء والمواعيد (10 دقائق)

☐ يُملأ نموذج الاستقبال قبل الانطلاق، يُخصّص الاجتماع للقرارات لا لجمع المعلومات.

☐ يكتب أحدنا ملخص الاجتماع ويرسله خلال يوم عمل واحد. القرارات، والمواعيد، والأسئلة المفتوحة، ومن يفعل ماذا.

☐ يحضر صاحب القرار لدى العميل اجتماع الانطلاق. إذا تعذر حضوره، فأجل الاجتماع، ولا تبدأ دونه.

الأسبوع الأول

05

يجب أن يُظهر الأسبوع الأول تقدماً مرئياً. لا ينبغي أن يتساءل العميل يوماً هل بدأ العمل.

☐ اليوم 1: أرسلت رسالة الترحيب، وُفُتِح نموذج الاستقبال، وأنشئ المشروع بمحطاته ومواعيده.

☐ اليوم 2: قرأ مدير المشروع الإجابات، وُخُصِرَت العناصر الناقصة وُظِلَّت في رسالة واحدة.

☐ اليوم 3: عُقد اجتماع الانطلاق، وأُرسل ملخصه بالقرارات والمواعيد.

☐ اليوم 4: فُحصت الصلاحيات: كل حساب في القائمة يعمل، دون إرسال أي كلمة مرور بالبريد.

☐ اليوم 5: أول تحديث مكتوب للعميل: ما أُنجِز، وما التالي، وما ننتظره منه.

تحديث قصير في آخر يوم عمل من كل أسبوع يغني عن معظم مكالمات المتابعة.

☐ يعرف العميل أين يرى حالة المشروع دون أن يسأل.

«طريقة عملنا» في صفحة واحدة

06

أعط كل عميل الصفحة القصيرة نفسها. فهي تجيب عن الأسئلة التي تصل لولاها واحداً تلو الآخر، في أوقات غير مناسبة.

طريقة عملنا معك

- أين نتواصل: [القناة]. جهة اتصالك هي [الاسم].
- متى نرد: خلال [مهلة الرد]، [الأيام والساعات]. المشكلات العاجلة: [طريقة الإبلاغ عنها].
- التحديثات: تحديث مكتوب قصير كل [اليوم].
- الموافقات: تنتهي كل محطة بموافقتك المكتوبة. تشمل كل مرحلة [العدد] جولات تعديل، والجولة قائمة واحدة من الملاحظات.
- التغييرات: كل ما يخرج عن النطاق يُكتب ويُسَعَّر قبل أن نبدأه.
- الفواتير: تتبع جدول الدفعات في عرضك، وتُرسل إلى [البريد].
- بعد الإطلاق: [باقة الدعم، ومهلة الرد، وطريقة طلب المساعدة].

☐ يتلقى كل عميل هذه الصفحة قبل الانطلاق، وهي مطابقة لما في العرض.

استقبالك، مكتوبًا

07

العملية التي لا تعيش إلا في رأس شخص واحد تتوقف حين يأخذ إجازة.

من يتولى استقبال كل عميل جديد؟

شخص واحد باسمه، من التوقيع حتى نهاية الأسبوع الأول.

ما الذي يطلقه: التوقيع، أم الدفعة الأولى، أم الاثنان؟

أين توجد الإجابات والملفات وقائمة الصلاحيات، ليجدها الفريق كله؟

ما الذي ما زلت تسأل عنه بالبريد وكان يجب أن يكون في النموذج؟

انظر إلى آخر ثلاثة مشاريع: كل سؤال متابعة هو حقل ناقص في النموذج.

استخدمنا هذه الحقيبة مع آخر عميل جديد، وكتبنا ما يجب تحسينه.

☐

تحسيناتك الثلاثة للاستقبال

الموعد	المسؤول	ما يجب تغييره
		1
		2
		3



شاهده يعمل

ماذا لو جرى الاستقبال بالطريقة نفسها كل مرة؟

Qafza OS هو النظام الذي ندير به وكالتنا. العرض الموقع يفتح المشروع بمحطاته، ويرسل نموذج الاستقبال الخاص بالخدمة، ويعرّف العميل بفريقه وبحجز اجتماع الانطلاق، ويدير الصلاحيات والتسليم دون كلمات مرور. احجز عرضًا توضيحيًا مدته 30 دقيقة: نعرضه عليك ببيانات تجريبية وننظر معًا في طريقة استقبالك للعملاء اليوم.

● نماذج استقبال لكل خدمة، تُرسل عند التوقيع

● صفحة ترحيب بالفريق والأسبوع الأول وحجز الانطلاق

● المحطات، والموافقات المكتوبة بجولات تعديل، والتحديثات الأسبوعية

● تسليم الحسابات والملفات والفيديوهات دون كلمات مرور

احجز عرضًا توضيحيًا

qafza.dev/ar/os



تصمّم قفزة وتبني العلامات التجارية والمواقع والبرمجيات، وتقدّم للوكالات وفرق الخدمات Qafza OS، النظام الذي تدير به وكالتها، بعلامتها التجارية الخاصة.