

لمنسقي العيادات

نماذج الردود على المرضى.

رسائل جاهزة للنسخ على واتساب و Instagram والبريد، من أول سؤال عن السعر إلى الاعتذار المهذب.

الإصدار

أكتوبر 2026

لمن

المنسقون وموظفو الاستقبال

الاستخدام

انسخ، كtif، أرسل

اكتب كل رد مرة واحدة، وأرسله جيدًا في كل مرة.

يجيب المنسقون عن الأسئلة نفسها مرات كثيرة في اليوم، غالبًا من الهاتف، وبين مريضين عند الاستقبال. والردود التي تتضرر هي تلك المكتوبة على عجل: سعر بلا سياق، وثلاث رسائل حيث تكفي واحدة، ومتابعة تبدو كأنها ضغط.

هذه النماذج نقطة بداية، لا نص يُتلى. استبدل كل [قوس]، وكيّف الكلمات بأسلوب عيادتك، واطلب من مديرك الطبي أن يقرأ كل ما يتعلق بعلاج قبل أن يستخدمه فريقك.

كَيْف

استبدل ما بين الأقواس ببيانات عيادتك، واضبط النبرة على أسلوبكم.

راجع

اطلب من مديرك الطبي اعتماد الصياغة المتعلقة بالعلاجات والتعافي والرعاية بعد العلاج.

احفظ

احفظ النسخ النهائية كردود سريعة في واتساب للأعمال وInstagram وبريدك، ليرسل الجميع النسخ نفسها.

قواعد النبذة في كل رد

01

لا تنجح النموذج إلا إذا التزمت كل رسالة بهذه القواعد الخمس.

☐ كل رد موفَّع باسم شخص محدد، لا باسم «الفريق».

يثق المريض بشخص يستطيع أن يسأل عنه باسمه.

☐ نطلب كل ما نحتاج إليه في رسالة واحدة، لا في ثلاث.

كل جولة أسئلة إضافية فرصة أخرى لتتوقف المحادثة.

☐ نرد باللغة التي كتب بها المريض.

☐ لا ضغط: لا عدّ تنازلي، ولا «آخر الأماكن»، ولا خصم لتسريع القرار.

القرار المدروس بداية أفضل من القرار المتعجل.

☐ لا وعود بنتائج ولا نصائح طبية في الرسائل: هذا دور الطبيب، في الاستشارة.

الرد الأول

02

يجب أن يجيب الرد الأول، وأن يطلب ما يلزم مرة واحدة، وأن يقترح خطوة تالية واحدة.

الرد الأول على سؤال عن السعر

مرحبًا [الاسم]، شكرًا على رسالتك بخصوص [العلاج]. معك [اسمك] من فريق تنسيق المرضى في [العيادة].

يعتمد السعر على [ما يعتمد عليه، مثل المنطقة وعدد الجلسات]. ولكي أعطيك إجابة دقيقة، هل يمكنك أن ترسل لي في رسالة واحدة:

- صورتين أو ثلاثًا واضحة لـ [المنطقة] في ضوء النهار
- ما الذي تودّ تغييره
- الوقت الذي تفضّل أن تأتي فيه

للاسترشاد، [نطاق السعر أو «نؤكد السعر بعد تقييم قصير»]. الخطوة التالية استشارة مع [اسم الطبيب]، في العيادة أو عبر الفيديو. هل يناسبك [يوم] أو [يوم]؟

[اسمك]

الرد الأول خارج ساعات العمل

مرحبًا [الاسم]، شكرًا على تواصلك مع [العيادة]. نحن مغلقون الآن، وسأرد عليك شخصيًا [صباح الغد / يوم الاثنين قبل العاشرة صباحًا].

ولتوفير الوقت، يمكنك أن ترسل أسئلتك هنا من الآن، مع صور لـ [المنطقة] إن كان الأمر يتعلق بـ [العلاج].

[اسمك]، تنسيق المرضى

طلب الصور بلطف

- شكراً لك يا [الاسم]. لكي نعطيك إجابة دقيقة، سيحتاج [اسم الطبيب] إلى بعض الصور لـ[المنطقة]:
- في ضوء النهار، دون فلتر
 - صورة من الأمام وصورة من كل جانب
 - دون مكياج أو أي منتج على المنطقة إن أمكن

يمكنك إرسالها هنا أو عبر [رابط آمن]. لا يطلع عليها إلا فريقنا الطبي، ولا تُستخدم إلا للإجابة عن سؤالك.

[اسمك]

الحجوزات والمواعيد

03

المعلومات العملية الواضحة تمنع معظم المواعيد الفائتة.

تأكيد حجز الاستشارة

- مرحباً [الاسم]، تم تأكيد استشارتك:
- يوم [اليوم والتاريخ] الساعة [الوقت]
 - مع [اسم الطبيب]
 - في [العنوان / رابط الفيديو]

خصّص نحو [المدة] دقيقة، ولا تنسَ إحضار [ما يلزم إحضاره، مثل الهوية وأي وصفات طبية حديثة]. [مكان الركن أو طريقة الوصول].

إذا احتجت إلى تغيير الموعد، ما عليك إلا الرد هنا. نراك قريباً،
[اسمك]، [العيادة]

تذكير قبل الموعد بيوم

مرحباً [الاسم]، نذكرك باستشارتك غداً، [اليوم] الساعة [الوقت]، مع [اسم الطبيب] في [العنوان / رابط الفيديو].

إذا تغيّر أي شيء، ردّ هنا وسنجد معاً موعداً آخر.

[اسمك]، [العيادة]

حين يحتاج المريض إلى تغيير مواعده

بالتأكيد يا [الاسم]، شكراً لإبلاغنا. يمكنني أن أقترح [الخيار 1] أو [الخيار 2]. أيهما يناسبك أكثر؟

وإن لم يناسبك أيٌّ منهما، أخبرني بالأيام الأسهل عليك وسأجد لك موعداً.

[اسمك]

حين تحتاج العيادة إلى تغيير الموعد

مرحبًا [الاسم]، أعذر عن مراسلتك بخصوص تغيير: لم يعد [اسم الطبيب] متاحًا يوم [اليوم] الساعة [الوقت]. أقترح عليك بدلًا من ذلك [الخيار 1] أو [الخيار 2].

وإن لم يناسبك أيٌّ منهما، أخبرني بما يناسبك وسأرتب الأمر. شكرًا على تفهمك.

[اسمك]، [العيادة]

حين لا يأتي رد

04

كثيرون يسألون ثم يترددون. ثلاث رسائل مدروسة، متباعدة، ثم نتوقف.

نرسل ثلاث متابعات على الأكثر، وننتوقف فورًا إذا طلب المريض ذلك. ☐

المتابعة 1 (بعد [يومين])

مرحبًا [الاسم]، أردت فقط أن أتأكد من وصول رسالتي. لا داعي للعجلة: يمكنك إرسال الصور متى ناسبك، أو أن تسألني هنا أولًا عن أي شيء يخص [العلاج].

[اسمك]، [العيادة]

المتابعة 2 (بعد [7 أيام])

مرحبًا [الاسم]، إن كان ذلك مفيديًا، هذه صفحتنا عن التحضير لـ [العلاج] وما يمكن توقعه في فترة التعافي: [الرابط].

وإن كنت تفضل الحديث مباشرة، فلدى [اسم الطبيب] مواعيد استشارة يوم [يوم] ويوم [يوم].

[اسمك]

المتابعة 3، وهي الأخيرة (بعد [14 يومًا])

مرحبًا [الاسم]، لا أريد أن أثقل عليك بالرسائل، لذا هذه رسالتي الأخيرة بخصوص [العلاج]. وإن لم يكن الوقت مناسبًا الآن، فهذا أمر طبيعي تمامًا.

متى ما كنت مستعدًا، ما عليك إلا الرد هنا وسأتابع معك.

[اسمك]، [العيادة]

بعد الاستشارة وبعد العلاج

05

تستمر العلاقة بعد الزيارة. ابق متابعًا، واترك الأسئلة الطبية للطبيب.

بعد استشارة لم يتبعها حجز

مرحبًا [الاسم]، شكرًا على حضورك لمقابلة [اسم الطبيب] يوم [اليوم]. أرجو أن تكون الاستشارة قد أجابت عن أسئلتك.

إن بقي شيء غير واضح، عن العلاج أو التعافي أو الخطة التي ناقشتموها، ردّ هنا وسأُنقل سؤالك إلى [اسم الطبيب]. خذ الوقت الذي تحتاج إليه؛ ومقّ رغبت في المضي قدمًا، أقترح عليك مواعيد.

[اسمك]، [العيادة]

الاطمئنان بعد العلاج

مرحبًا [الاسم]، معك [اسمك] من [العيادة]. أردت أن أطمئن عليك بعد [العلاج] يوم [التاريخ].

إن كان لديك أي سؤال، أو شيء لست متأكدًا منه، ردّ هنا وسيعود إليك [اسم الطبيب] أو فريقنا الطبي [اليوم]. وفي الحالات العاجلة، اتصل بنا على [الهاتف] أو اتبع التعليمات الواردة في ورقة الرعاية بعد العلاج.

مع أطيب التمنيات،
[اسمك]

☐ أي سؤال عن أعراض أو رعاية بعد العلاج يُحال مباشرة إلى الفريق الطبي؛ ولا يجب عنه المنسق.

التقييمات، والاعتذار المهذب

06

لا تطلب تقييمًا إلا حين يكون المريض راضيًا بوضوح، وقل «لا» بالعناية نفسها التي تقول بها «نعم».

☐ لا نطلب تقييمًا إلا بعد أن يخبرنا المريض أنه راضٍ، ولا نقدّم أبدًا هدية أو خصمًا مقابله.

☐ لا ننشر أبدًا صور المريض أو تفاصيل علاجه، حتى مع تقييم لطيف.

طلب تقييم (فقط بعد أن يقول المريض إنه راضٍ)

شكرًا جزيلاً على كلماتك اللطيفة يا [الاسم]، سأُنقلها إلى [اسم الطبيب].

إن كان ذلك يريحك، هل تودّ مشاركة تجربتك في تقييم قصير؟ فهذا يساعد غيرك على إيجاد عيادة يثقون بها: [رابط التقييم]. ولا حاجة إلى ذكر أي تفاصيل عن علاجك تفضّل الاحتفاظ بها لنفسك.

شكرًا مجددًا،
[اسمك]

الاعتذار بلطف حين لا يكون العلاج مناسباً

مرحباً [الاسم]، شكرًا على ثقتك وعلى الصور. بعد أن اطلعنا عليها مع [اسم الطبيب]، لا نرى أن [العلاج] في عيادتنا هو الخيار المناسب لك [سبب قصير ولطيف، مثل «لما توّد تحقيقه» / «في الوقت الحالي»].

نفضّل أن نخبرك بذلك الآن بدلاً من حجز استشارة لن تفيدك. [إن كان مناسباً: قد يفيدك الحديث مع [نوع الاختصاصي]].

مع أطيب تمنياتنا،
[اسمك]، [العيادة]



نظرة من الخارج

كيف تبدو ردودكم في عين المريض؟

نقدّم للعيادات فحصًا مجانيًا لاستفساراتها. نتواصل مع عيادتك كما يفعل المريض، عبر نموذج الموقع وواتساب وInstagram، ثم نرسل إليك فيديو مدته 3 دقائق يعرض ما لاحظناه وما نبدأ بتحسينه. دون أي تكلفة أو التزام.

● الوقت حتى أول رد على كل قناة

● ماذا قال الرد الأول، وما الذي فاته

● كيف بدت المتابعة، أو هل كانت هناك متابعة أصلًا

● التغييرات الثلاثة التي نبدأ بها

اطلب فحصك المجاني

qafza.dev/ar/contact



تصمّم قفزة وتبني المواقع ومسارات الاستفسار والحجز وأنظمة إدارة العملاء للعيادات الراقية، ثم تقيس معها الاستفسارات والاستشارات والحجوزات بعد الإطلاق.