

دليل ببلاش · الكلمة: عملاء

5 مسدجات ترجع بيها العملاء القدام

(من غير ما تبان بتشحت)

الفلوس اللي بتضيع مش دايمًا في العملاء الجداد. ساعات بتبقى في اللي سألوا... ومحدثش كلمهم تاني.

1 مين العميل القديم؟

- اشترى أو زارك قبل كده، ومرجعش من فترة (صالون: من شهر أو اتنين · عيادة أسنان: من 6 شهور).
- سأل عن السعر أو الحجز ومكملش.
- حجز ومجاش.

✗ **مش أي رقم:** لازم يكون هو اللي كلمك أو إداك رقمه، وموافق إنك تكلمه.

2 القاعدة: سبب + عرض صغير + جواب سهل

1. سبب ليه بتكلمه دلوقتي؟ من غير
سبب = شحاتة.

2. عرض صغير حاجة لطيفة ومحددة بوقت.
مش لازم خصم كبير.

3. جواب سهل يجاوب بكلمة أو رقم.
«ابعت 1 أو 2»
«اكتب آه»

✗ متبعش «وحشتنا» لوحدها. ولا رسالة طويلة. ولا «عروض عروض عروض».

✓ العرض ده مقابل إنه يرجع، مش مقابل تقييم (جوجل بيمع المقابل للتقييم).

✓ كل مسدج آخرها سطر صغير: «لو مش عايز رسايل زي دي، ابعث «وقف»».

3 ال 5 مسدجات

بذل اللي بين [] بالبيانات بتاعتك.

1 اتفتح معاد (عيادة، صالون، مركز)

مصري

أهلاً [الاسم] 🙌 معاك [اسمك] من [اسم المكان].
اتفتح عندنا معادين يوم [اليوم] (الساعة [5] و[7]).
وبما إنك من عملاءنا، [العرض الصغير].
تحب أحجز لك واحد؟ ابعث 1 أو 2.
لو مش عايز رسايل زي دي، ابعث «وقف».

خليجي

هلا [الاسم] 🙌 معك [اسمك] من [اسم المكان].
انفتح عندنا موعدين يوم [اليوم] (الساعة [5] و[7]).
ولأنك من عملائنا، [العرض الصغير].
تي أحجز لك واحد؟ أرسل 1 أو 2.
إذا ما تي رسايل مثل هذي، أرسل «وقف».

2 الموسم (رمضان، العيد، الصيف)

مصري

أهلاً [الاسم]، رمضان كريم 🌙
قبل العيد المواعيد بتتزحم جدًا عندنا.
فحبينا نديك أولوية: تحجز قبل الناس لحد [التاريخ]، و[العرض الصغير].
تحب أحجز لك؟ ابعث 1 وأبعتك المواعيد.
لو مش عايز رسايل زي دي، ابعث «وقف».

خليجي

هلا [الاسم]، رمضان كريم 🌙
قبل العيد المواعيد تزحم وايد عندنا.
فحبينا نعطيك أولوية: تحجز قبل الكل لين [التاريخ]، و[العرض الصغير].
تي أحجز لك؟ أرسل 1 وأرسل لك المواعيد.
إذا ما تي رسايل مثل هذي، أرسل «وقف».

③ ضفنا خدمة جديدة

مصري

أهلاً [الاسم] 🙌 [اسم المكان] هنا.
 ضفنا حاجة جديدة: [الخدمة الجديدة في سطر واحد].
 وبما إنك جربتنا قبل كده، أول [عدد] عملاء قدام ليهم [العرض الصغير].
 عايز تعرف التفاصيل؟ ابعت «تفاصيل».
 لو مش عايز رسايل زي دي، ابعت «وقف».

④ سأل عن السعر ومكّلتش

مصري

أهلاً [الاسم]، إنت كنت سألت على [الخدمة] من كام يوم.
 لسه بتفكر فيها؟
 لو فيه حاجة مش واضحة في السعر أو التفاصيل، قوّي وأوضحها لك.
 ولو صرفت نظر، ولا يهملك 🙏 ابعت «لا» ومش هزعجك تاني.

كلمه بدري. اللي سأل امبارح غير اللي سأل من شهر. دراسة أمريكية (HBR 2011، على 2,241 شركة) لقت إن الشركات اللي كلمت العميل المهتم في أول ساعة، فرصتها توصل معاه لكلام جد كانت **حوالي 7 أضعاف** اللي استنتت أكثر.

⑤ «سؤال سريع»

مصري

نصائح للتوقيت

- **وقت الناس فاضية فيه:** مش الصباح بدري ولا بعد نص الليل. في رمضان: بعد الفطار. جّزب وشوف إيه اللي بيشغل مع عملاءك.
- **على دفعات صغيرة** (مثلاً 20-30 في اليوم)، عشان تلحق تجاوب كل اللي يرد بنفسك.
- **مسدج + تذكير واحد بالكثير** بعد 3-4 أيام. مردّش؟ سيبه.
- **بالاسم دايمًا.** مش «عزيزي العميل».
- **الموسم:** ابدأ قبل رمضان أو العيد بأسبوع أو اتنين.

أهلاً [الاسم]، سؤال سريع ومش هأخذ من وقتك:
 إنت لسه بتعمل [الخدمة، مثلاً: تنظيف أسنان / صبغة]؟
 بسأل عشان عندنا [العرض الصغير] الشهر ده.
 جاوب بـ «آه» أو «لا» وبس 🙏
 لو مش عايز رسايل زي دي، ابعت «وقف».

⚠ قبل ما تبعت (مهم)

- **ابعت بس للي إداك رقمه بنفسه ووافق** إنك تكلمه (اشترى، حجز، سأل). مش لسته أرقام مشتراة، ولا أرقام من جروبات.
- **خليه يوقف بسهولة:** سطر «ابعت وقف» في كل مسدج. واللي يقول «وقف» أو «لا» يتشال من اللسته على طول.
- **ابعت من رقم البيزنس بتاعك** (واتساب بيزنس)، وقول اسمك واسم المكان في أول سطر.
- **متستخدمش برامج أو إضافات بتبعت لناس كثير مرة واحدة** من بّزه واتساب الرسمي: رقمك ممكن يتقفّل. ولو ناس كثير عملت بلوك أو ريبورت، واتساب بيقلل الرسايل اللي رقمك يقدر بيعتها.
- **مصر:** قانون حماية البيانات الشخصية (رقم 151 لسنة 2020) متوقع يبدأ تطبيقه من 1 نوفمبر 2026، ويطلب موافقة قبل التسويق + اسم اللي باعت + طريقة سهلة يوقف. **وفي السعودية** فيه نظام لحماية البيانات شغال من 2024 بنفس الفكرة. أنا مش محامي. لو عندك لسته كبيرة، أسأل محامي.

عايز السيستم ده يشتغل لوحده؟

إبعتلي **تشخيص** على انستجرام @abdalsystem أو واتساب **واتساب**

المصادر

- Oldroyd, McElheran & Elkington, «The Short Life of Online Sales Leads», Harvard Business Review, March 2011: <https://hbr.org/2011/03/the-short-life-of-online-sales-leads>
- WhatsApp Business Messaging Policy: <https://business.whatsapp.com/policy>
- Egypt PDPL executive regulations (CMS, 2025): <https://cms.law/en/are/legal-updates/egypt-s-pdpl-executive-regulations-issued-one-year-compliance-countdown-begins>