

دليل ببلاش • الكلمة: تقييم

تقييمات جوجل... من غير ما جوجل يمسخها

إزاي تجيب تقييمات حقيقية، بالطريقة اللي جوجل بيقبلها. في 5 دقائق قرابة.

1 ليه التقييمات مهمة؟

270%

زيادة في فرصة الشرا لما المنتج عليه 5 تقييمات بدل صفر.
Spiegel Research Center (Northwestern)
2017 • تجارة أونلاين أمريكية

83%

كتبوا تقييم لما حد طلب منهم.
BrightLocal 2026 • نفس الدراسة

97%

من الناس بيقروا التقييمات قبل ما يختاروا محل أو عيادة.
BrightLocal 2026 • دراسة أمريكية على 1,002 شخص

الخلاصة: الناس بتقرا التقييمات، ومعظمهم بيكتب... لو حد طلب منه.

الأرقام دي من دراسات أمريكية. لسه مفيش دراسة زيها لمصر والخليج.

2 جوجل بيمنع إيه؟

حسب سياسة جوجل للمحتوى على الخرائط (جزء Fake engagement)، صاحب البيزنس ممنوع:

1. يطلب التقييم من المبسوطين بس، أو يبغّد الزعلانين عن جوجل.

"discourage or prohibit negative reviews, or selectively solicit positive reviews"

2. يدي مقابل للتقييم: خصم، هدية، فلوس، خدمة ببلاش. ولا مقابل إن حد يشيل تقييم وحش.

"offer incentives ... in exchange for posting any review"

3. يضغط على العميل وهو في المكان عشان يكتب تقييم.

"require or pressure users to leave ratings or write reviews while on the premises"

4. تقييمات مش من تجربة حقيقية: من صاحبك أو موظفينك، أو تقييمات مدفوعة.

لو عملتها: جوجل ممكن يمسح التقييمات دي، وممكن يقيد الصفحة نفسها.

⚠ **الطريقة المنتشرة الغلط:** «اسأل العميل الأول: مبسوط؟ لو آه ابعثله لينك جوجل، لو لا ابعثله فورم.» دي بالضبط اللي جوجل بيمنعه: طلب التقييم من المبسوطين بس.

المصدر: support.google.com/contributionpolicy/answer/7400114

3 الطريقة الصح (5 خطوات)

1. اطلب من كل عميل. مش بس اللي شكله مبسوط.

2. بعد الزيارة، أو بعد ما الأوردر يوصل. مش والعميل قاعد قدامك. أحسن وقت: نفس اليوم.

3. نفس الرسالة للكل + لينك مباشر لصفحة التقييم.

تجيب اللينك من صفحة البيزنس بتاعك على جوجل: دوس «Ask for reviews» ← انسخ اللينك.

4 «لو فيه مشكلة، كلمنا هنا» جنب اللينك، مش قبله. للكل، مش فلتز. اللي عايز يكتب على جوجل يكتب، واللي عنده مشكلة يكلمك.

5 تذكير واحد بس بعد 3 أيام لو مكتبش. وبعدها خلاص.

✓ كود QR على الكاشير أو على الفاتورة: مسموح.

✗ موظف واقف جنب العميل لحد ما يكتب: ممنوع.

✗ «أدّينا 5 نجوم»: مكتبتهاش. اطلب رأيّه، مش عدد نجوم.

4 3 رسائل جاهزة (واتساب أو SMS)

بذل اللي بين [] بالبيانات بتاعتك. وابتعت بس للعملاء اللي إدوك رقمهم.

رسالة 1 • بعد الزيارة (عيادة، صالون، مركز)

مصري

خليجي

هلا [الاسم] 🙌 شكراً على زيارتك اليوم لـ [اسم المكان].
رأيتك يهمنى، ويفيد غيرك.
إذا عندك دقيقة، اكتب تقييمك من هنا: [لينك التقييم]
وإذا صار أي شي ما عجبك، كلمنا مباشرة هنا: [رقمك] ونحله لك.

أهلاً [الاسم] 🙌 شكراً إنك زرتنا النهارده في [اسم المكان].
رأيتك بيفرق معانا، ويساعد الناس اللي بتدور.
لو عندك دقيقة، اكتب رأيك هنا: [لينك التقييم]
ولو حصلت أي مشكلة، كلمنا على طول هنا: [رقمك] وهنحلها.

رسالة 3 • تذكير (بعد 3 أيام، مرة واحدة)

مصري

أهلاً [الاسم]، تذكير صغير وبس 🙌
لو لسه عندك دقيقة لرأيتك في [اسم المكان]: [لينك التقييم]
ولو مش فاضي، ولا يهملك خالص.

رسالة 2 • بعد ما الأوردريوصل (مطعم، متجر)

مصري

أهلاً [الاسم]، الأوردري وصلك؟ 📦
يارب كل حاجة تكون تمام.
لو حابب تقول رأيك في [اسم المكان]، ده اللينك: [لينك التقييم]
ولو فيه حاجة مش مظبوطة، ابعثلنا هنا وهنتصرف على طول.

5 إزاي ترد على التقييمات

50%

بيضايقهم الرد المحفوظ اللي شكله منسوخ.
BrightLocal 2026 • دراسة أمريكية

80%

بيفضّلوا المكان اللي بيرد على كل التقييمات.
BrightLocal 2026 • دراسة أمريكية

- رد على الكل: الحلو والوحيش.
- خّي الرد شخصي: اسمه + حاجة من كلامه. مش «شكراً لتقييمك» لكل الناس.
- رد بسرعة: في يوم أو اتنين.
- 4 و5 نجوم: ممكن موظف (أو سيستم) يرد، بس الرد يبقى شخصي.

- **3 نجوم وأقل: صاحب البيزنس يرد بنفسه.** بهدوء. اعتذر عن التجربة. متخافش. مكتتبش بيانات العميل (خصوصًا العيادات). وخذ الكلام بّزه: «كلمني على [رقمك]».
- **متطلبش من حد يشيل تقييمه الوحش مقابل خصم أو هدية.** ده ممنوع.

مثال رد على تقييم وحش

صاحب المكان

أهلاً [الاسم]، آسفين جدًّا إن الانتظار كان طويل يومها.
ده مش اللي بنحبه لعملائنا.
ممکن تكلمني على [رقمك]؟ عايز أفهم اللي حصل وأصلّحه.
[اسمك]، صاحب المكان

6 Checklist (7 حاجات)

☐	معايا لينك التقييم المباشر لصفحتي على جوجل.
☐	الرسالة بتتبع لكل عميل، مش للمبسوطين بس.
☐	بتتبع بعد الزيارة، مش والعميل قدامي.
☐	مفیش خصم ولا هدية ولا أي مقابل للتقييم.
☐	«لو فيه مشكلة كلمنا» موجودة جنب اللينك، للكل.
☐	تذكير واحد بس بعد 3 أيام، وبعدها خلاص.
☐	بند على كل تقييم، والوحش صاحب البيزنس يرد عليه بنفسه.

عايز السيستم ده يشتغل لوحده؟

ابعتلي **تشخيص** على انستجرام @abdalsystem أو واتساب **[واتساب]**

وكمان ببلاش: ابعثلي لينك صفحتك على جوجل، وأقولك **3 حاجات تبذلها**.

المصادر

- Google Maps User Contributed Content Policy, «Fake engagement»: <https://support.google.com/contributionpolicy/answer/7400114>
- BrightLocal, Local Consumer Review Survey 2026 (1,002 US adults, Feb 2026): <https://www.brightlocal.com/learn/local-consumer-review-survey>
- Spiegel Research Center (Northwestern University), How Online Reviews Influence Sales, 2017: https://www.xait.com/hubfs/Spiegel_Online-Review_eBook_Jun2017_FINAL.pdf