

31 · التسويق

قوالب رسائل واتساب للأعمال

رسائل جاهزة لتطبيق واتساب للأعمال: الترحيب والغياب، وردود سريعة للأسئلة المتكررة، وتأكيـد الطلب ومتابعته، وطلب التقييم، مع نظام تصنيفات يرتب المحادثات.

لمن: لأصحاب المحال والمشاريع الصغيرة الذين يتلقون الطلبات والأسئلة على واتساب ويريدون ردًا أسرع وأكثر ترتيبًا. المستوى: مبتدئ

الإصدار 1.0 · 01-10-2026

لماذا قوالب جاهزة؟

معظم رسائل الزبائن على واتساب تكرر: السعر، والعنوان، والدوام، والتوصيل، وطريقة الدفع. حين تُكتب الإجابة كل مرة من جديد، يتأخر الرد وتختلف المعلومة بين موظف وآخر. تطبيق واتساب للأعمال (WhatsApp Business) فيه أدوات مجانية تحلّ هذا: رسالة ترحيب، ورسالة غياب، وردود سريعة تستدعيها بكتابة / ، وتصنيفات للمحادثات، وكتالوج للمنتجات.

هذا المورد يعطيك نصوص هذه الرسائل جاهزة لتعديلها، وطريقة تنظيم المحادثات حتى لا يضيع طلب. كل القوالب موجودة أيضًا في ملف نصي قابل للتنزيل.

قبل أن تبدأ: أكمل ملفك التعريفي

- ☐ اسم النشاط كما يعرفه الناس، وصورة واضحة (الشعار أو واجهة المحل).
- ☐ الفئة الصحيحة ووصف قصير يقول ماذا تباع وللمن.
- ☐ العنوان مع رابط الموقع على الخريطة، وساعات العمل.
- ☐ رابط الموقع أو صفحة إنستغرام إن وجدت.
- ☐ الكتالوج: أهم منتجاتك أو خدماتك بصورة وسعر ووصف من سطرين.

رسالة الترحيب

تُرسَل تلقائيًا لمن يرأسلك أول مرة أو بعد انقطاع طويل. هدفها أن يعرف الزبون أنك رأيت رسالته، وأن يصل إلى ما يريد بسرعة.

أهلاً بك في [اسم النشاط]!
شكراً لتواصلك معنا. لنخدمك أسرع، اكتب رقم ما تحتاجه:
(1) الأسعار والكتالوج
(2) العنوان وساعات العمل
(3) طلب جديد
(4) متابعة طلب سابق
أو اكتب سؤالك مباشرة، ونرد عليك خلال [المدة المعتادة].

رسالة الغياب

نُرسِل خارج ساعات العمل. لا تُعد بما لا تستطيع: اذكر متى سترد فعلاً.

شكراً لرسالتك! نحن الآن خارج ساعات العمل.
دوامنا: [الأيام] من [الساعة] حتى [الساعة].
سنرد على رسالتك أول ما نعود. إذا كان طلبك مستعجلاً، اكتب «مستعجل» في بداية الرسالة.

ردود سريعة للأسئلة المتكررة

احفظ كل رد باختصار يسهل تذكره، ثم اكتب / في المحادثة لتختاره. عدّل النص بين القوسين قبل الإرسال.

الاختصار	متى تستخدمه
/سعر	سؤال عن سعر منتج أو خدمة.
/عنوان	سؤال عن المكان وكيفية الوصول.
/توصيل	سؤال عن التوصيل ومناطقه ومدته وكلفته.
/دفع	سؤال عن طرق الدفع.
/طلب	زبون جاهز للطلب ويحتاج الخطوات.
/شكرا	بعد التسليم أو انتهاء الخدمة.

/سعر

سعر [المنتج] هو [السعر]، ويشمل [ما يشمله]. تحب أرسل لك صور الخيارات المتوفرة؟

/عنوان

عنواننا: [العنوان المختصر]. الموقع على الخريطة: [الرابط]

دوامنا: [الأيام والساعات].

/توصيل

نوصل إلى [المناطق] خلال [المدة]. كلفة التوصيل [الكلفة]، ومجاناً للطلبات فوق [المبلغ] (إن وجد).

/دفع

تقدر تدفع [نقدًا عند الاستلام / تحويل / بطاقة / ...]. نؤكد الطلب بعد [الدفع / تأكيد العنوان].

/طلب

لتأكيد طلبك نحتاج:

(1) المنتج والكمية

(2) الاسم ورقم الهاتف

(3) العنوان بالتفصيل

(4) الوقت المناسب للتسليم

/شكرا

شكرًا لثقتك بنا! يسعدنا أن نسمع رأيك، وإذا احتجت أي شيء نحن هنا.

رسائل الطلب: التأكيد والمتابعة

تأكيد الطلب

تم تسجيل طلبك ☒

الطلب: [المنتج × الكمية]

المجموع: [المبلغ] (يشمل التوصيل: [نعم/لا])

التسليم: [اليوم والوقت التقريبي] إلى [العنوان]

إذا في أي تعديل، اكتب لنا قبل [الموعد].

الطلب في الطريق

طلبك في الطريق إليك 🚚

يصل خلال [المدة تقريبًا]. رقم المندوب: [الرقم]

نرجو أن تكون موجودًا لاستلامه، وشكرًا لصبرك.

متابعة بعد التسليم

مرحبًا [الاسم]، وصل طلبك من [اسم النشاط] أمس.

هل كان كل شيء كما توقعت؟ رأيك يهمنا، وإذا في ملاحظة نحب نصلحها.

سعيدين أن الطلب أعجبك 🙌
إذا عندك دقيقة، تقيمك على Google يساعد ناس غيرك يتعرفوا علينا:
[رابط التقييم]
شكرًا من القلب!

أرسل طلب التقييم لمن عثر عن رضاه فعلًا، ولا تعرض خصمًا أو هدية مقابل التقييم: سياسات Google تمنع التقييمات المدفوعة أو المشروطة بمقابل.

رسائل إعادة التواصل

للزبائن الذين سألوا ولم يطلبوا، أو لم يطلبوا منذ فترة. أرسلها لمن تواصل معك سابقًا فقط، ومرة واحدة لا أكثر، واحترم من يطلب التوقف.

سؤال لم يتحول إلى طلب

مرحبًا [الاسم]، سألتنا قبل أيام عن [المنتج].
ما زال متوفرًا، وإذا عندك أي سؤال قبل الطلب نحن جاهزين نساعدك.

زبون لم يطلب منذ فترة

مرحبًا [الاسم]، اشتقنا لك في [اسم النشاط]!
عندنا جديد هذا الشهر: [المنتج أو العرض].
إذا ما بدك تستلم رسائل كهذه، اكتب «توقف» ونحترم طلبك.

نظام تصنيفات للمحادثات

التصنيفات (Labels) تجعل كل محادثة في مكانها. استخدم عددًا قليلًا واضحًا، وراجعها في نهاية كل يوم:

التصنيف	معناه	الخطوة التالية
زبون جديد	أول تواصل، لم يطلب بعد.	رد خلال المدة المعلنة.
طلب جديد	أعطى تفاصيل الطلب.	أرسل تأكيد الطلب.
بانتظار الدفع	الطلب مؤكد والدفع لم يتم.	تذكير لطيف بعد يوم.
قيد التوصيل	خرج الطلب.	رسالة «في الطريق».
تم التسليم	انتهى الطلب.	متابعة بعد يوم، ثم طلب تقييم.
يحتاج متابعة	شكوى أو سؤال لم يُحل.	صاحب القرار يرد اليوم.

مثال: محل حلويات

مثال توضيحي

«حلويات السنبلة» محل مخترع في طرابلس. صاحبتة جهزت رسالة الترحيب بخيارات مرقمة، وستة ردود سريعة، وتصنيفات الطلبات. حين يكتب زبون «قديش الكنافة؟» يرد الموظف بـ **سعر** ويعدّل اسم المنتج فقط. وفي آخر اليوم تفتح تصنيف «يحتاج متابعة» لترى ما لم يُحلّ، وتفتح «تم التسليم» لترسل المتابعات وطلبات التقييم.

أخطاء شائعة

- **الخطأ:** رسالة ترحيب طويلة لا يقرأها أحد. **الحل:** أربعة خيارات مرقمة وسطر واحد عن مدة الرد.
- **الخطأ:** ردود جاهزة بمعلومات قديمة. **الحل:** راجع الأسعار والمواعيد في الردود كل شهر، أو كلما تغيّرت.
- **الخطأ:** إرسال عروض لكل جهات الاتصال. **الحل:** راسل من تواصل معك سابقاً فقط، وأعطه طريقة واضحة للتوقف.
- **الخطأ:** نسخ الرد الجاهز دون تعديل الأقواس. **الحل:** اقرأ الرسالة قبل الإرسال، فالأقواس تذكير لا نص نهائي.

قائمة التجهيز

- ☐ الملف التعريفي مكتمل والكتالوج فيه أهم المنتجات.
- ☐ رسالة الترحيب مفعلة وفيها خيارات مرقمة.
- ☐ رسالة الغياب مفعلة بساعات العمل الصحيحة.
- ☐ ستة ردود سريعة على الأقل للأسئلة المتكررة.
- ☐ تصنيفات الطلبات جاهزة، ومراجعتها ضمن روتين نهاية اليوم.
- ☐ رابط التقييم على Google جاهز في رد «طلب تقييم».

عن المُعدِّد — محمد شرف الدين، رائد أعمال من طرابلس، لبنان. مؤسس وكالة باشن للتسويق الرقمي، ورئيس جمعية تكافل الشبابية، ومؤسس منصات رقمية. يدرب الأفراد والفرق على الذكاء الاصطناعي التطبيقي والتسويق.

الأمثلة في هذا الملف خيالية للتوضيح. يمكنك استخدامه في عملك ومؤسستك مجاناً مع ذكر المصدر عند إعادة النشر.
[/mohamadcharafeddine.com/ar/resources/whatsapp-business-templates](https://mohamadcharafeddine.com/ar/resources/whatsapp-business-templates)