

33 · التسويق

طلب التقييمات والرد عليها

متى تطلب التقييم وكيف، بقوالب لواتساب والرسالة القصيرة والبريد وبطاقة المحل، ثم قوالب للرد على التقييم الممتاز والمتوسط والسلي، وخطوات التعامل مع تقييم سيء أو مزيف.

لمن: لكل مشروع له ملف على Google أو صفحة يقيّمها الناس، ولمن يتولّى الرد على العملاء. المستوى: مبتدئ الإصدار 1.0 · 01-10-2026

لماذا تحتاج خطة للتقييمات؟

الزبون الراضي نادراً ما يكتب تقييماً من تلقاء نفسه، أما المنزعج فيكتبه غالباً. لذلك تبدو صورة مشروع جيد على الإنترنت أسوأ من حقيقته إن لم يطلب التقييمات. والرد على التقييمات لا يخاطب صاحب التقييم وحده، بل كل من سيقروّه لاحقاً قبل أن يقرر.

متى تطلب التقييم؟

- بعد لحظة رضا واضحة: زبون شكرك، أو عاد مرة ثانية، أو انتهت خدمة بنجاح.
- قريباً من التجربة: في اليوم نفسه أو الذي يليه، لا بعد أسبوعين.
- مرة واحدة: طلب لطيف واحد، وتذكير واحد على الأكثر لمن وعد ونسي.

لا تعرض خصماً أو هدية أو دخولاً في سحب مقابل التقييم، ولا تكتب تقييمات بنفسك أو تطلبها من الأقارب والموظفين. سياسات Google تمنع ذلك، وقد تُحذف التقييمات أو يتأثر الملف.

قوالب طلب التقييم

واتساب بعد التسليم

مرحباً [الاسم]، سعيدين أن [المنتج/الخدمة] أعجبك 🙌
إذا عندك دقيقة، تقييمك على Google يساعد غيرك يتعرّف علينا:
[رابط التقييم]
شكراً لك!

رسالة نصية قصيرة

[اسم المشروع]: شكراً لزيارتك اليوم! رأيك يهمنا، ويسعدنا تقييمك هنا: [الرابط]

الموضوع: كيف كانت تجربتك مع [اسم المشروع]؟

مرحبًا [الاسم]،
شكرًا لاختيارك [اسم المشروع] للخدمة. نتمنى أن تكون التجربة كما توقعات.
إذا كان عندك دقيقتان، يسعدنا أن تشاركنا رأيك على Google:
زر: اكتب تقييمك → [الرابط]
وإذا كان هناك ما لم يعجبك، ردّ على هذه الرسالة مباشرة ونتابعه شخصيًا.
مع الشكر،
[الاسم والصفة]

بطاقة قرب الصندوق

أعجبتك تجربتك اليوم؟
امسح الرمز واكتب لنا رأيك على Google 📄
[رمز QR لربط التقييم]
[اسم المشروع]

قوالب الرد

قاعدة عامة: اشكر باسم الشخص، واذكر شيئًا محددًا من تقييمه، واختم بدعوة. وفي السلي: اعترف، واعتذر عن التجربة، وانقل الحل إلى قناة خاصة.

رد على تقييم ممتاز

شكرًا [الاسم] على كلماتك اللطيفة! يسعدنا أن [الشيء الذي ذكره] أعجبك.
نراك قريبًا في [اسم المشروع]، ونتمنى أن تجرّب [منتج آخر] في زيارتك القادمة.

رد على تقييم متوسط

شكرًا [الاسم] على رأيك الصريح. سعيدين أن [الإيجابي الذي ذكره] كان جيدًا،
ونأسف لأن [الملاحظة] لم تكن كما توقعنا. نعمل على [ما ستفعله فعلًا].
يسعدنا أن نعوّضك في زيارتك القادمة، تواصل معنا على [الرقم].

رد على تقييم سلبي

[الاسم]، نعتذر لأن تجربتك لم تكن كما تستحق.
هذا ليس المستوى الذي نريده لزيائنا، ونريد أن نفهم ما حدث ونصلحه.
نرجو أن تتواصل معنا مباشرة على [الرقم/البريد]، و[اسم المسؤول] سيتابع معك شخصيًا.

رد على تقييم بلا نص

شكرًا [الاسم] على تقييمك! يسعدنا وجودك معنا، ونراك قريبًا.

التقييم المسيء أو المزيف

1. **تحقق أولاً:** ابحث عن الاسم والتاريخ في سجلاتك. كثير من التقييمات التي تبدو مزيفة حقيقية لكنها مكتوبة بغضب.
2. **إن كان حقيقياً:** رد بالقالب السليبي، وتابع خاصةً.
3. **إن خالف السياسات:** (كلام مسيء، أو معلومات شخصية، أو منافس، أو لا علاقة له بمشروعك) أبلغ عنه من ملفك على Google، واكتب ردًا قصيرًا هادئًا لا يثيرهم أحدًا.
4. **لا تحذف ولا تجادل:** الجدل العلني يضر أكثر من التقييم نفسه.

رد على تقييم لا نجد له أثرًا

شكرًا لملاحظتك. لم نجد زيارة أو طلبًا يطابق ما وصفته، ونحب أن نفهم أكثر. نرجو أن تتواصل معنا على [الرقم] لنتابع الموضوع.

مثال

مثال توضيحي

مطعم مخترع في طرابلس تلقى تقييمًا من نجمتين: «الأكل طيب بس الطلب تأخر ساعة». ردّت صاحبة المطعم في اليوم نفسه: شكرته على رأيه في الطعام، واعتذرت عن التأخير بلا أعذار، وذكرت أنهم أضافوا عامل توصيل في ساعات الذروة، ودعته إلى التواصل على رقم المطعم. القارئ الذي يرى هذا الرد يقرأ مشروعًا يسمع ويصلح.

أخطاء شائعة

- **الخطأ:** ردود منسوخة متطابقة. **الحل:** القالب بداية؛ أضف دائمًا تفصيلاً من التقييم نفسه.
- **الخطأ:** الرد على السلبي بالدفاع والتبرير. **الحل:** اعتذار قصير وحل في قناة خاصة.
- **الخطأ:** طلب التقييم من الجميع بلا تمييز وتكراره. **الحل:** طلب واحد في لحظة رضا.

عن المُعَدِّ — محمد شرف الدين، رائد أعمال من طرابلس، لبنان. مؤسس وكالة باشن للتسويق الرقمي، ورئيس جمعية تكافل الشبابية، ومؤسس منصات رقمية. يدرّب 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/reviews-request-and-reply](https://mohamadcharafeddine.com/ar/resources/reviews-request-and-reply)