

34 · التسويق

دليل صوت العلامة في صفحة واحدة

قالب صفحة واحدة يحدّد كيف يتكلّم مشروعك: ثلاث صفات بصيغة «هكذا لا هكذا»، واختيار الفصحى أو اللهجة لكل قناة، وكلمات نستخدمها وأخرى نتجنبها، وقواعد الرموز والأرقام، وأمثلة قبل وبعد، وطريقة إعطائه لأدوات الذكاء الاصطناعي.

لمن: للمشاريع والجمعيات التي يكتب باسمها أكثر من شخص، أو تستخدم الذكاء الاصطناعي في كتابة المحتوى وتريد أن يبقى الكلام بصوتها. المستوى: مبتدئ

الإصدار 1.0 · 01-10-2026

لماذا صوت واحد؟

حين يكتب صاحب المشروع منشورًا، ويرد موظف على واتساب، ويكتب مصمّم نص إعلان، ثم تكتب أداة ذكاء اصطناعي وصف منتج، يسمع الزبون أربعة أصوات مختلفة. الصوت الواحد يجعل المشروع مألوفًا وموثوقًا، ويوفّر وقت النقاش حول «هل هذا يشبهنا؟». هذا الدليل يضع القرار في صفحة واحدة يرجع إليها الجميع.

الصوت غير التموضع. التموضع يقول ماذا تقدّم ولمن ولماذا أنت؛ الصوت يقول كيف تقوله. إذا لم تحدّد تموضعك بعد، ابدأ بأداة «منشئ تموضع العلامة» على هذا الموقع، ثم عدّ إلى هنا.

خطوات بناء الدليل

- اجمع عيّنة حقيقية: عشر رسائل ومنشورات كتبها مشروعك مؤخرًا، من قنوات مختلفة.
- علّم ما يشبهكم وما لا يشبهكم: ضع علامة على الجمل التي تقولون عنها «هذا نحن»، وعلى التي تزعجكم.
- استخرج ثلاث صفات: من الجمل التي أعجبتكم. ثلاث تكفي؛ أكثر من ذلك لا يتذكّره أحد.
- حوّل كل صفة إلى «هكذا لا هكذا»: الصفة وحدها مثل «ودود» لا تكفي، فالحد الفاصل هو ما يجعلها قابلة للتطبيق.
- قزّر اللغة لكل قناة: الفصحى المبسّطة، أو اللهجة، أو مزيج محدد.
- اكتب أمثلة قبل وبعد: خذ ثلاث جمل من العيّنة وأعد كتابتها بالدليل.
- جربّه أسبوعين: اطلب من كل من يكتب أن يستخدمه، ثم عدّل ما لم ينجح.

القالب

دليل صوت [اسم المشروع]

آخر تحديث: [التاريخ]

(1) من نحن في جملة
[نحن ... نقدّم ... لـ... لأننا ...]

2) لمن نكتب

[الجمهور الأساسي، وما يهّمه، وما يزعجه في طريقة كلام المشاريع الأخرى]

3) ثلاث صفات لصوتنا

- [الصفة 1]: [هكذا] لا [هكذا]
- مثال: «جملة بصوتنا»
- [الصفة 2]: [هكذا] لا [هكذا]
- مثال: «جملة بصوتنا»
- [الصفة 3]: [هكذا] لا [هكذا]
- مثال: «جملة بصوتنا»

4) اللغة لكل قناة

- واتساب والرسائل: [لهجة / فصحي مبسطة / مزيج]
- منصات التواصل: []
- الموقع والعروض الرسمية: []
- الإنجليزية: [مقي نستخدمها، وهل نكتب الكلمات الأجنبية بحروف عربية أم لاتينية]

5) كلمات نستخدمها / كلمات نتجنبها

- نستخدم: []
- نتجنب: []

6) قواعد صغيرة

- الرموز التعبيرية: [لا نستخدمها / واحد على الأكثر / في واتساب فقط]
- الأرقام: [١٢٣ أم 123] — العملة: [ل.ل / \$ / ...] — التاريخ: []
- علامات التعجب: []
- مخاطبة الزبون: [أنت / حضرتك / أنتم]

7) قبل وبعد

- قبل: «جملة قديمة»
- بعد: «الجملة نفسها بصوتنا»

أمثلة على الصفات

الصفة	هكذا	لا هكذا
ودود	نتكلم كجار يعرفك ويحترم وقتك.	مزاح كثير أو دلج لا يناسب كل الزبائن.
واضح	جملة قصيرة، معلومة واحدة، خطوة تالية.	مقدّمات طويلة وكلمات كبيرة بلا معنى.
واثق	نقول ما نتقنه بلا مبالغة.	«الأفضل في لبنان» و«رقم واحد» بلا دليل.
دافئ	نعترف بالخطأ ونشكر بصدق.	عبارات رسمية باردة منسوخة.
خبير	نشرح السبب ببساطة.	مصطلحات تقنية لا يفهمها الزبون.

استخدام الدليل مع أدوات الذكاء الاصطناعي

أدوات الذكاء الاصطناعي تكتب بصوت عام إن لم تعطها صوتك. الصق الدليل كاملاً في بداية الطلب، ثم اطلب المهمة، ثم راجع النتيجة بعين الدليل:

طلب كتابة بصوت العلامة

هذا دليل صوت مشروعا. التزم به في كل ما تكتب:
[الصق الدليل]

المهمة: اكتب [نوع النص] عن [الموضوع] لـ [القناة].
الطول: [عدد الأسطر أو الكلمات].
بعد الكتابة، راجع النص مقابل الصفات الثلاث وقائمة الكلمات المتجنّبة، وعدّل ما يخالفها.

مثال: مخبز

مثال توضيحي

«مخبز السندانية» مخبز مخترع في طرابلس. صفاته الثلاث: **ودود** (كجار، لا كمهزّج)، **واضح** (سعر وموعد وخطوة)، **فخور بالحرفة** (يحكي عن العجين والفرن، لا يقول «الأفضل»). اللغة: لهجة طرابلسية خفيفة في واتساب ومنصات التواصل، وفصحى مبسطة في الموقع. يتجنّب: «أسعار نار»، «لا يفوتك»، وعلامات التعجب المتكررة.

قبل: «عرض نار!!! أطيّب منقوشة بلبنان لا يفوتكم 🔥🔥🔥»
بعد: «منقوشة الزعر طلعت من الفرن هَلّق. الطلب قبل العاشرة بيوصلك سخن.»

أخطاء شائعة

- **الخطأ:** صفات عامة مثل «احترافي ومبتكر» تصلح لكل مشروع. **الحل:** «هكذا لا هكذا» مع مثال لكل صفة.
- **الخطأ:** دليل طويل لا يفتحه أحد. **الحل:** صفحة واحدة، والتفاصيل في الأمثلة.
- **الخطأ:** لهجة في منشور وفصحى رسمية في الرد على التعليق نفسه. **الحل:** قرار مكتوب لكل قناة.
- **الخطأ:** كتابته مرة ونسيانه. **الحل:** مراجعة كل ستة أشهر، وإضافة كل جملة ناجحة إلى الأمثلة.

قائمة الإكمال

- ☐ جملة واحدة تقول من نحن ولمن.
- ☐ ثلاث صفات، لكل منها «هكذا لا هكذا» ومثال.
- ☐ قرار اللغة لكل قناة، ومتى نستخدم الإنجليزية.
- ☐ قائمة كلمات نستخدمها وأخرى نتجنّبها.
- ☐ قواعد الرموز والأرقام والعملة ومخاطبة الزبون.
- ☐ ثلاثة أمثلة قبل وبعد من نصوصنا الحقيقية.

□ الدليل في مكان يصل إليه كل من يكتب، ومحفوظ لاستخدامه مع أدوات الذكاء الاصطناعي.

عن المُعِدِّ — 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/brand-voice-guide](https://mohamadcharafeddine.com/ar/resources/brand-voice-guide)