ملف مجاني من عالم الذكاء

25 برومت لخدمة العملاء
ردود تهدّي العميل وتحل مشكلته

فهم العميل، والرد، والتصعيد، والردود الجاهزة وقاعدة المعرفة، والتحليل والتطوير. انسخ البرومت، وغيّر اللي بين [القوسين].

قبل ما تبدأ: لا تلصق اسم العميل أو رقمه أو بريده أو رقم طلبه أو أي بيانات دفع في أدوات الذكاء الاصطناعي إلا لو شركتك معتمدة الأداة لهالشي. استخدم [العميل] و[رقم الطلب]. سوّ **Project** في Claude أو ChatGPT (أو **Gem** في Gemini) فيه سياسات شركتك (الإرجاع، والتعويض، والتصعيد) ونبرة ردودكم.

1. فهم العميل

1 وش يبي فعلًا؟

هذي رسالة العميل: [الصق بدون بيانات شخصية]. لخّص: وش المشكلة بالضبط، ووش يبي كنتيجة، ومستوى زعله من 5، وأي معلومة ناقصة أحتاج أسأله عنها.

2 رسالة طويلة ومخربطة

العميل أرسل هالرسالة الطويلة: [الصق]. طلّع منها الطلبات والشكاوى في قائمة مرقمة، عشان ما أنسى أرد على وحدة منها.

3 ترتيب الأولوية

هذي [10] تذاكر مفتوحة بملخص سطر لكل وحدة: [الصق]. رتبها حسب الأولوية (الأثر على العميل، والوقت، وخطر التصعيد) مع السبب.

2. الرد

رد على عميل زعلان

4

العميل زعلان بسبب [المشكلة]. اكتب رد: يعترف بالمشكلة بجملة صادقة بدون اعتذار مبالغ، ويوضح وش بنسوي بالضبط ومتى، وينتهي بخطوة واضحة. بدون "نعتذر عن الإزعاج" المحفوظة. 5 أسطر بالكثير.

رد بـ لا

5

العميل طلب [الطلب] وسياستنا ما تسمح لأن [السبب]. اكتب رد يقول لا بوضوح ولطف، ويشرح السبب ببساطة، ويعرض البديل المتاح [البديل].

رد على عميل غلطان

6

العميل يقول [ادعاء] وهو غير صحيح لأن [الحقيقة]. اكتب رد يوضح بدون ما يحرجه أو يقول له "أنت غلطان".

خبر سيئ

7

لازم أبلغ العميل إن [التأخير/المشكلة]. اكتب رسالة: الخبر بوضوح في أول سطر، والسبب باختصار، والموعد الجديد، ووش نعوضه لو مناسب [التعويض].

نبرة رسمية ↔ ودية

8

حوّل هالرد: [الصق] لنبرة [أكثر رسمية/أقرب وودية] بدون ما يتغير المحتوى.

رد مختصر للجوال

9

اختصر هالرد: [الصق] لـ 3 أسطر تنقرأ على الجوال، بدون ما تضيع المعلومة المهمة أو الخطوة الجاية.

رد بالإنجليزي

10

العميل كتب بالإنجليزي: [الصق]. اكتب رد بالإنجليزي بنفس أسلوب ردودنا العربية [وصف]، وترجمة عربية لي أتأكد منها.

3. التصعيد

ملخص التصعيد

11

هذي المحادثة كاملة مع العميل (بدون بيانات شخصية): [الصق]. اكتب ملخص تصعيد للفريق [الفني/الإدارة] في 6 أسطر: المشكلة، ووش جربنا، ووش يبي العميل، والأثر، والمطلوب منهم، والموعد اللي وعدنا فيه العميل.

متى أصعّد؟

12

هذي حالة: [الوصف]. حسب معايير التصعيد عندنا: [المعايير]، هل تحتاج تصعيد؟ ولمين؟ ووش أقول للعميل في الوقت الحالي؟

رسالة انتظار

13

التذكرة مصعّدة للفريق [الفريق] ورد بعد [الوقت]. اكتب رسالة للعميل يعرف فيها إن موضوعه ما انسى، ومتى يتوقع رد.

تسليم المناوبة

14

هذي التذاكر المفتوحة وحالتها: [الصق]. اكتب ملخص تسليم للزميل في المناوبة الجاية: وش العاجل، ووش وعدنا فيه العملاء، ووش ينتظر رد.

4. الردود الجاهزة وقاعدة المعرفة

من التذاكر لردود جاهزة

15

هذي أكثر [15] سؤال يتكرر في التذاكر: [الصق]. اكتب لكل وحدة رد جاهز قابل للتخصيص فيه [اسم العميل] و[التفاصيل]، مع اسم مختصر للرد.

مقال مساعدة

16

حوّل خطوات حل مشكلة [المشكلة] هذي: [الخطوات] لمقال مساعدة للعملاء: عنوان بصيغة سؤال، وخطوات مرقمة بسيطة، و"لو ما زبطت" في الآخر.

تحديث الرد الجاهز

17

هذا ردنا الجاهز الحالي: [الصق]، وهذي شكاوى العملاء عليه أو أسئلتهم بعده: [الصق]. أعد كتابته عشان يغطي اللي ناقص.

قاموس المصطلحات

18

طلّع المصطلحات الداخلية في ردودنا اللي العميل ما يفهمها [الصق ردود]، واقترح بديل بلغة العميل لكل وحدة.

5. التحليل والتطوير

أسباب التواصل

19

هذي ملخصات [100] تذكرة من الشهر: [الصق]. صنّفها حسب سبب التواصل، ورتب الأسباب حسب التكرار، واقترح لأكثر 3 أسباب حل يمنعها من الأساس.

تقرير شهري للإدارة

20

من أرقام الشهر [عدد التذاكر، ووقت الرد، ونسبة الحل من أول تواصل، والرضا] وأهم الأسباب [الصق]، اكتب تقرير من صفحة للإدارة: الأداء، والمشاكل المتكررة، و3 توصيات للأقسام الثانية.

تقييم ردي

21

هذا ردي على عميل: [الصق]، وهذي رسالته: [الصق]. قيّمه كمشرف جودة: هل جاوب كل أسئلته؟ والنبرة؟ والوضوح؟ والخطوة الجاية؟ وش أحسّن؟

تدريب على حالة صعبة

22

تقمّص دور عميل [الوصف: زعلان جدًا، أو يهدد بنشر تقييم، أو يكرر نفس الطلب]. أنا موظف خدمة العملاء. بعد 6 رسائل، قيّم طريقتي.

رسالة متابعة بعد الحل

23

اكتب رسالة نرسلها بعد حل مشكلة [المشكلة] بيومين: نتأكد إن كل شي تمام، ونعطيه طريقة سريعة يرجع لنا لو رجعت المشكلة. 3 أسطر.

رد على تقييم علني

24

عميل كتب تقييم سلبي علني عن [المشكلة]: [الصق]. اكتب رد علني قصير وهادئ يعترف، وبدون تفاصيل حسابه، ويدعوه للتواصل الخاص [القناة].

اهتم بنفسك

25

مريت بيوم فيه [عدد] مكالمات صعبة وعميل تجاوز حدوده. ساعدني أكتب ملخص الموقف لمشرفي، و3 أشياء أسويها عشان أفصل بعد الدوام.

الشرح الكامل مع أمثلة قبل وبعد: **alamaldhakaa.com**

عالم الذكاء · أدوات الذكاء الاصطناعي بالعربي وبشكل عملي