ملف مجاني من عالم الذكاء

25 برومت لورشة السيارات
عرض سعر واضح، وعطل يفهمه العميل

استقبال السيارة، وشرح العطل، وعرض السعر، واعتراضات العملاء، وبعد التسليم، وإدارة الورشة. انسخ البرومت، وغيّر اللي بين [القوسين].

طريقة الاستخدام: سوّ **Project** في Claude أو ChatGPT (أو **Gem** في Gemini)، وحط فيه: سعر ساعة العمالة، وسياسة الضمان، ورسوم الفحص، ونموذج عرض سعر سابق، وأسلوب رسائلكم. التشخيص الفني وقرار الإصلاح للفني المختص دائمًا، والأداة للشرح والترتيب والحسبة والكتابة. وأسعار القطع من المورد، مو من الأداة.

1. استقبال السيارة

1 أسئلة الاستقبال

اكتب 10 أسئلة يسألها موظف الاستقبال في ورشة سيارات للعميل: وش المشكلة بكلامه، ومتى بدأت، ومتى تظهر (بارد، أو حار، أو سرعة معينة)، وصوت أو ريحة أو لمبة، وآخر صيانة، وأي تعديل سابق. بلغة بسيطة.

2 كرت الاستقبال

من كلام العميل هذا: [الصق]، اكتب كرت استقبال مرتب: بيانات السيارة [الموديل، والممشى]، والشكوى بكلام العميل، والشكوى بصياغة فنية، والأسئلة اللي تحتاج توضيح، وموافقة العميل على الفحص ورسومه [المبلغ].

3 تقدير وقت الفحص

العميل يسأل متى تجهز السيارة. اكتب رد يوضح إن الفحص ياخذ [المدة]، وإننا نتصل فيه بعرض السعر قبل أي إصلاح، وما نبدأ إلا بموافقته.

2. شرح العطل للعميل

4 شرح بلغة بسيطة

هذي ملاحظات الفني: [الصق]. اشرحها لعميل ما يعرف ميكانيكا: وش العطل، ووش يسبب لو ما انصلح، بتشبيه بسيط من الحياة. بدون تخويف وبدون تهوين.

5 تصنيف الأولوية

هذي قائمة الملاحظات من الفحص: [الصق]. صنّفها: عاجل (سلامة أو يسبب ضرر أكبر)، وقريبًا (خلال [المدة])، ويقدر ينتظر. ولكل بند سبب التصنيف بسطر. (التصنيف النهائي للفني.)

6 رسالة واتساب للعطل

اكتب رسالة واتساب للعميل فيها: وش لقينا، ووش العاجل، والسعر التقريبي، وسؤال واضح: نبدأ بالعاجل أو تبي كل شي؟ 6 أسطر بالكثير.

7 شرح بالصور

عندي صور للقطعة التالفة [الوصف]. اكتب تعليق قصير لكل صورة أرسله للعميل يوضح وش يشوف فيها، مقارنة بالقطعة السليمة.

8 شرح التكلفة

العميل يسأل ليش العمالة [المبلغ] والقطعة رخيصة. اكتب رد يشرح وش يتطلب الشغل (الفك، والوصول للقطعة، والتركيب، والاختبار) بلغة بسيطة.

9 ليش تغير القطعة كاملة

العميل يسأل ليش نغير [القطعة] كاملة بدل ما نصلحها. اكتب رد يوضح الأسباب الفنية [الأسباب]، والخيار الأرخص إذا موجود وعيوبه.

3. عرض السعر

حسبة العرض

10

احسب عرض سعر صيانة: القطع [الاسم والسعر لكل قطعة]، والعمالة [عدد الساعات] × [سعر الساعة]، ورسوم أخرى [المبلغ]، وضريبة القيمة المضافة [النسبة]%. اعرض المجموع قبل وبعد الضريبة، وكل خطوة في الحسبة.

عرض بخيارين

11

حوّل العرض هذا [الصق] لخيارين: قطع وكالة وقطع بديلة معتمدة، مع الفرق في السعر والضمان [مدة كل ضمان]، بدون ما أفضل خيار على الثاني بشكل مبالغ.

صيغة العرض

12

اكتب عرض سعر مرتب للعميل: بيانات السيارة، والبنود مصنفة (عاجل، وقريبًا، ويقدر ينتظر)، وسعر كل بند، والمجموع، ومدة التنفيذ، والضمان، وصلاحية العرض.

أعمال إضافية

13

وأنا أصلح [البند] لقيت مشكلة ثانية: [المشكلة]. اكتب رسالة للعميل تشرحها وتطلب موافقته قبل أي شغل إضافي، مع السعر والوقت الإضافي.

4. اعتراضات العملاء

غالي

14

العميل قال "ورشة ثانية قالت لي نص السعر". اكتب رد يوضح وش يشمل سعرنا (نوع القطع، والضمان، والفحص)، ويقترح نبدأ بالعاجل بس، بدون انتقاد أي ورشة.

ما يبي يصلح العاجل

15

العميل رفض إصلاح [البند العاجل]. اكتب رسالة توضح الخطر بهدوء، وتطلب منه يأكد كتابيًا إنه اختار التأجيل.

المشكلة رجعت

16

العميل رجع يقول إن المشكلة رجعت بعد الإصلاح. اكتب رد هادي: نعتذر عن الإزعاج، ونطلب يجيب السيارة للفحص، ونوضح وش يشمل الضمان [الضمان].

شكوى من التأخير

17

السيارة تأخرت [المدة] عن الموعد بسبب [السبب]. اكتب رسالة اعتذار صادقة، بموعد جديد واضح، وتعويض بسيط لو أبي [التعويض].

5. بعد التسليم

تقرير التسليم

18

اكتب تقرير تسليم للعميل: وش انسوى، والقطع اللي تغيرت، والملاحظات اللي تأجلت ومتى يرجع لها، وموعد الصيانة الجاية [الممشى أو التاريخ].

تذكير الصيانة الدورية

19

اكتب رسالة تذكير للعميل بالصيانة الدورية لما يقرب [الممشى/التاريخ]: وش البنود المتوقعة، وعرض لحجز موعد.

طلب تقييم

20

اكتب رسالة بعد التسليم بـ 3 أيام: نسأل عن السيارة، ونطلب تقييم على خرائط Google بسؤال يساعده يكتب تقييم مفيد.

رد على تقييم سلبي

21

هذا تقييم سلبي للورشة: [الصق]. اكتب رد علني محترم وقصير، يعتذر عن التجربة، ويطلب التواصل المباشر لحلها، بدون جدال أو كشف تفاصيل العميل.

6. إدارة الورشة

نصائح للعملاء

22

اكتب 5 بوستات قصيرة لحساب الورشة: نصائح صيانة بسيطة لأصحاب السيارات في [الموسم: الصيف أو الشتاء]، بدون مبالغات أو تخويف.

تحليل الشهر

23

هذي بيانات الشهر: [الصق: عدد السيارات، ونوع الشغل، والإيراد، وساعات العمالة، والعروض المقبولة والمرفوضة]. احسب نسبة قبول العروض، ومتوسط الفاتورة، والإيراد لكل ساعة عمالة، وأكثر الأعطال تكرارًا. واشرح الحسبة.

تعليمات للفنيين

24

حوّل هالملاحظات [الصق] لتعليمات مكتوبة للفنيين الجدد عن طريقة كتابة ملاحظات الفحص: واضحة، ومحددة، وفيها القياس أو القراءة، وصورة لو ممكن.

قائمة فحص دوري

25

اكتب قائمة فحص من 20 نقطة يستخدمها الفني في كل سيارة تدخل الورشة، مقسمة: تحت الكبوت، والإطارات والفرامل، والكهرباء والأضواء، وأسفل السيارة. (القائمة النهائية يعتمدها رئيس الفنيين.)

الشرح الكامل مع أمثلة قبل وبعد: **alamaldhakaa.com**
عالم الذكاء · أدوات الذكاء الاصطناعي بالعربي وبشكل عملي