

جهاز مسار متابعة العملاء المحتملين

اربط الاستفسارات الجديدة بردود مفيدة ومسؤول واضح وخطوة تالية محدّدة.

⌚ 3 دقائق للقراءة آخر تحديث: أكتوبر ٢٠٢٦

حدّد مصادر الاستفسارات

اكتب نماذج الموقع والإعلانات والبريد وقنوات المراسلة ونظام إدارة العملاء. وضح كيف يصل الاستفسار إلى الفريق اليوم، وما المعلومات الناقصة، وأين تتوقف المتابعة. أضف الحجم التقريبي وساعات العمل.

اتفق على قواعد متابعة مفيدة

- أسئلة التأهيل وشروط الحجز أو التوجيه أو المراجعة البشرية.
- المسؤول عن كل استفسار، وطريقة التعامل مع التكرار، وموعد تنبيه المبيعات.
- القنوات المعتمدة، وصلاحيات التواصل، وطلبات إيقاف الرسائل، ومتى يجب التوقف.
- الحقول والمراحل التي يجب أن يستقبلها نظام إدارة العملاء.

قيس الأمور المناسبة

اختر نقطة بداية وطريقة متفقًا عليها لقياس سرعة الرد أو اكتمال المتابعة أو الاستفسارات المؤهلة أو الحجوزات. تساعد هذه المقاييس على مراجعة المسار، لكنها لا تضمن مبيعات أو إيرادات.

0/3 مكتمل

قائمة التحضير

- ☐ اكتب مصادر الاستفسارات وحقول النظام.
- ☐ اتفق على المسؤولية وقواعد التوقف.
- ☐ جهّز رسائل نموذجية دون بيانات شخصية.

خطوة تالية مفيدة

اختر مصدر استفسارات واحدًا للنطاق الأول.

يحدّد عرض العمل والاتفاق الموقع النطاق النهائي والرسوم والمسؤوليات والشروط.