

نظام تشغيل الوكالة — الدليل الكامل

AGENCY OS · FULL DEEP-DIVE MANUAL

كل الـ 20 SOP بالتفصيل: الخطوات العملية، و **template** جاهز للنسخ لكل إجراء، و Checklist. ده الدليل الشغال ورا نظام التشغيل — العميل يمشي فيه من أول يوم لحد إنهاء التعاقد بنفس الجودة.

المرحلة الأولى - بدء العميل

03 · تسليم العميل للفريق

02 · تجميع الصلاحيات والوصول

01 · استلام وتنظيم الـ Brief

05 · تنظيم التواصل مع العميل

04 · اجتماع الانطلاق مع العميل

المرحلة الثانية - الاستراتيجية

07 · تصميم العرض القوي

06 · بناء الاستراتيجية التسويقية

08 · تحويل الاستراتيجية لخطة حملة

المرحلة الثالثة - التنفيذ

11 · الميديا باينج

10 · إدارة إنتاج التصميمات

09 · إدارة المحتوى والكوبي رايتنج

14 · مراجعة وإطلاق الحملة

13 · إدارة المودريشن

12 · إدارة السوشيال ميديا

المرحلة الرابعة - إدارة الوكالة

18 · إدارة المهام

17 · ضمان الجودة

16 · تقييم الأداء

15 · التقارير الدورية للعملاء

20 · إنهاء التعاقد

19 · التحكم في نطاق العمل

STAGE 01 / 04 – CLIENT KICKSTART

المرحلة الأولى – بدء العمل

01

استلام وتنظيم ال Brief

CLIENT BRIEF INTAKE

01

الهدف

نجمع كل المعلومات عن العميل في مكان واحد قبل أي شغل، بنموذج موّدد مايسيسبش حاجة مهمة تقوت.

المسؤول

Account Manager

الخطوات

ابعت نموذج ال Brief للعميل قبل اجتماع الاستلام بوقت كافي.

راجع النموذج معاه بند بند، وأي إجابة مبهمه اسأل عليها في الاجتماع.

اطلب أصول العلامة (لوجو، ألوان، خطوط، صور منتجات) وحطها في فولدر العميل.

لخص الأهداف في KPIs قابلة للقياس (مش «عايز مبيعات» — كام Lead بكام تكلفة).

أشئ فولدر العميل على ال Drive بنظام تسمية موّدد وارفع فيه النموذج والأصول.

TEMPLATES جاهزة للنسخ

نموذج ال Brief (جاهز للنسخ)

– Client Brief –

اسم العميل / النشاط:

المنتجات / الخدمات:

الجمهور المستهدف (سن/مكان/اهتمامات):

أهم 3 منافسين:

الميزانية الشهرية للإعلانات:

الهدف الأساسي (Leads / Sales / Awareness):

ال KPI المستهدف (تكلفة/عدد):

العروض الحالية:

المنصات المطلوبة (Meta/Google/TikTok):

نبرة العلامة (رسمي/كاجوال):

نقطة التواصل (اسم/واتساب/إيميل):

CHECKLIST

نموذج ال Brief مكتمل ومراجع

أصول العلامة متسلّمة على الـ Drive
الأهداف متحوّلة لـ KPIs قابلة للقياس
نقطة تواصل العميل محددة
فولدر العميل جاهز ومنظّم

تجميع الصلاحيات والوصول

ACCOUNTS & ACCESS

02

الهدف

نأمن كل الصلاحيات على المنصات قبل الإطلاق ونوثقها في شيت واحد.

المسؤول

Media Buyer + Account Manager

الخطوات

اطلب صلاحية Partner/Admin على الـ Meta Business Manager (صفحة + IG + Pixel + Ad Account).

اطلب Google Ads بالـ Customer ID، واربط Analytics / Tag Manager.

اطلب (Ad Account + Pixel) TikTok Business Center.

أكد إعدادات الدفع ومين بيتحملها، واعمل Test Events للـ Pixels.

سجل كل الـ IDs ومستويات الصلاحيات في الـ Access Sheet.

TEMPLATES جاهزة للنسخ

Access Sheet (قالب)

المنصة	الأصل	الـ ID	مستوى الصلاحية	الحالة
Meta	Business Manager	—	Partner/Admin	☐
Meta	Pixel	—	—	☐
Google Ads	Account	—	Admin	☐
TikTok	Ad Account	—	Admin	☐
Payment	طريقة الدفع	—	مين بيتحملها	☐

CHECKLIST

Meta access كامل

Google Ads + Analytics مربوط

TikTok access

الـ Pixels والـ Events بتشتغل

إعدادات الدفع محددة

Access Sheet محدّث

تسليم العميل للفريق

INTERNAL HANDOFF

03

الهدف

كل عضو يفهم العميل ودوره قبل بداية الشغل، عن طريق One-Pager واضح.

المسؤول

Account Manager

الخطوات

جهّز One-Pager يبلّغ العميل والأهداف والجمهور والنبرة.

حدد أدوار الفريق على الحساب (Media Buyer / Content / Design / Moderation).

اعمل اجتماع Handoff تمشي فيه على الـ One-Pager وتوزّع المسؤوليات.

اتفق على مواعيد التسليمات الداخلية.

أضف الفريق على بورد المهام وقناة العميل.

TEMPLATES جاهزة للنسخ

Client One-Pager (قالب)

– One-Pager –

العميل:

النشاط باختصار:

الأهداف والـ KPIs:

الجمهور المستهدف:

نبرة العلامة + ممنوعات:

المنصات:

الفريق: Media Buyer / Content / Design / Moderation

آلية الموافقات:

مواعيد مهمة (تقارير/إطلاق):

CHECKLIST

One-Pager جاهز ومتوزّع

أدوار الفريق محددة

اجتماع الـ Handoff اتعمل

بورد المهام متجهز
الفريق مضاف على القنوات

اجتماع الانطلاق مع العميل

KICKOFF MEETING

04

الهدف

تتفق على التوقعات وخطة الشغل والجدول الزمني من البداية ونوثقها.

المسؤول

Account Manager

الخطوات

ابعت أجندة الاجتماع قبلها بيوم.

اعرض فهمنا للنشاط والأهداف للتأكيد.

اتفق على الـ KPIs وطريقة القياس وآلية الموافقات.

امش على الجدول الزمني (كاليندر، إطلاق، تقارير).

اكتب الـ MoM وابعثها بعد الاجتماع مباشرة.

TEMPLATES جاهزة للنسخ

Kickoff Agenda + MoM (قالب)

- أجندة الانطلاق -

1) فهمنا للنشاط والأهداف

2) الـ KPIs وطريقة القياس

3) خطة الشغل والجدول الزمني

4) آلية الموافقات (مين/خلال كام يوم)

5) قنوات ومواعيد التواصل

- Minutes of Meeting -

الحاضرون:

القرارات المتفق عليها:

المطلوب من العميل:

الخطوة الجاية + الميعاد:

CHECKLIST

الأجندة اتبعت قبل الاجتماع

الـ KPIs متفق عليها

الجدول الزمني واضح

آلية الموافقات محددة

الـ MoM متبعة وموثقة

تنظيم التواصل مع العميل

COMMUNICATION SETUP

05

الهدف

نمنع الفوضى ونخلي كل قرار موثق ومرجعي عبر ميثاق تواصل واضح.

المسؤول

Account Manager

الخطوات

حدد قناة رسمية واحدة للتواصل اليومي وقناة للملفات.

اتفق على SLA للردود ومواعيد التقارير.

طبّق نظام تسمية موحد للملفات.

حدد نقطة تصعيد واضحة للطوارئ.

شارك الميثاق مع العميل والفريق.

TEMPLATES جاهزة للنسخ

Communication Charter (قالب)

– ميثاق التواصل –

قناة التواصل اليومي:

قناة الملفات:

SLA الرد: خلال ___ ساعة (أوقات العمل)

التقارير: كل ___ (اليوم/الميعاد)

تسمية الملفات: العميل_النوع_التاريخ

نقطة التصعيد للطوارئ:

CHECKLIST

قناة رسمية محددة

SLA للردود متفق عليه

مواعيد التقارير محددة

نظام تسمية الملفات مطبق

نقطة التصعيد واضحة

المرحلة الثانية – الاستراتيجية

02

بناء الاستراتيجية التسويقية

MARKETING STRATEGY

06

الهدف

نبني خطة مبنية على بحث للسوق والجمهور والمنافسين، مش تخمين.

المسؤول

Strategist / Account Manager

الخطوات

حلّل المنافسين على Meta Ad Library (عروضهم، رسايلهم، نقاط قوة/ضعف).

ابن Personas بال Pain points ورحلة الشراء.

حدد ال Core Message وال Positioning.

اختر القنوات حسب الجمهور والهدف.

حدد أهداف SMART و KPIs، واكتب الاستراتيجية في مستند واحد للموافقة.

TEMPLATES جاهزة للنسخ

Strategy One-Pager (قالب)

- الاستراتيجية -

المشكلة الي بنحلها:

الجمهور (Persona):

الرسالة الأساسية (Core Message):

التميز (Positioning):

القنوات:

أهداف SMART + KPIs:

المخاطر والافتراضات:

Competitor Scan (قالب)

المنافس	العرض	التسعير	نقطة قوة	نقطة ضعف نستغلها

CHECKLIST

تحليل منافسين مكتمل

Personas محددة

Positioning و Core Message واضحين

القنوات والـ KPIs محددة

موافقة العميل على الاستراتيجية

تصميم العرض القوي

IRRESISTIBLE OFFER

07

الهدف

نحوّل المنتج لعرض صعب يترفض بمكدس قيمة ومحفزات قرار.

المسؤول

Strategist + Copywriter

الخطوات

حدد القيمة الأساسية والمشكلة التي العرض يحلها.

ابن ال Value Stack: كل عنصر + قيمته.

أضف محفزات: ضمان / ندرة / عجلة / بونص.

صيغ العرض في Headline واضح.

اختبره على شريحة صغيرة قبل التوسع.

TEMPLATES جاهزة للنسخ

Offer Builder + Value Stack (قالب)

– بناء العرض –

المشكلة:

الوعد الأساسي (Headline):

:Value Stack

- العنصر 1 (قيمه: ___)

- العنصر 2 (قيمه: ___)

- بونص (قيمه: ___)

إجمالي القيمة: ___ | السعر الفعلي: ___

المحفزات: ضمان: ___ | ندرة: ___ | عجلة: ___

CHECKLIST

القيمة الأساسية واضحة

Value Stack مبني بالقيم

محفزات القرار مضافة

Headline واضح

خطة اختبار قبل التوسع

تحويل الاستراتيجية لخطة حملة

MEDIA PLAN

08

الهدف

نحوّل الاستراتيجية لخطة تنفيذية بميزانية وأهداف ومواعيد.

المسؤول

Media Buyer + Account Manager

الخطوات

وزّع الميزانية على مراحل الفل (Awareness/Consideration/Conversion).

حدد نوع الحملة لكل قناة.

حدد عدد الكريتييف المطلوب.

اعمل Timeline بمواعيد الإطلاق والتسليمات.

حدد KPIs متوقعة لكل مرحلة واعرض الخطّة للموافقة.

TEMPLATES جاهزة للنسخ

Media Plan (قالب)

القناة	نوع الحملة	الميزانية	الهدف/KPI	المدة
Meta	Leads		CPL مستهدف	
Google	Search		CPA مستهدف	
TikTok	.Reach/Conv		CPM/CPL	

CHECKLIST

توزيع الميزانية على المراحل

أنواع الحملات محددة

عدد الكريتييف معروف

Timeline بمواعيد واضحة

KPIs مستهدفة مكتوبة

STAGE 03 / 04 – EXECUTION KIT

المرحلة الثالثة – التنفيذ

03

إدارة المحتوى والكوبي رايتنج

CONTENT & COPYWRITING

09

الهدف

محتوى منظم متسق مع نبذة العلامة، وكل إعلان مبني على هيكل بيع.

المسؤول

Content Writer / Copywriter

الخطوات

جهاز Content Calendar شهري (مواضيع/أنواع/مواعيد).

اكتب كل إعلان بهيكل Hook + Body + CTA.

التزم بنبرة العلامة (سوشيال = مصري كاجوال) والـ Playbook.

اعمل QA داخلي على الكوبي قبل التصميم.

خذ موافقة العميل وسلم للـ Designer بالملاحظات.

TEMPLATES جاهزة للنسخ

Ad Copy Framework (قالب)

- هيكل الإعلان -

HOOK (أول سطر يمسك) :

BODY (الفائدة + دليل + معالجة اعتراض) :

CTA (خطوة واضحة) :

الأوفر/العرض :

Hooks & CTA Bank (أمثلة تعدّل عليها)

: Hooks

- بتدور على ___ ؟ خليها أسهل .
- ___ في ___ بأقل من ما تتخيل .
- بلاش تدفع زيادة في ___ .

: CTAs

- كلمنا دلوقتي / ابعتلنا واتساب
- احجز مكانك / اطلب عرض السعر
- الكمية محدودة - اطلب النهاردة

CHECKLIST

Content Calendar جاهز

الكوبي متسق مع النبرة

كل إعلان له Hook و CTA

QA داخلي اتعمل

موافقة العميل موجودة

إدارة إنتاج التصميمات

DESIGN PRODUCTION

10

الهدف

تصاميم عالية الجودة، بالمقاسات الصح، متسقة مع الهوية، في مواعيدها.

المسؤول

Art Director / Designer

الخطوات

ال Designer يأخذ الكوبي المعتمد + Design Brief بالمقاسات.

الالتزام بـ Brand Guidelines العميل.

تجهيز كل المقاسات المطلوبة لكل منصة.

Design QA (وضوح/إملاء/هوية/CTA ظاهر).

موافقة العميل + تعديلات في حدود العقد + تصدير وتسمية موثقة.

TEMPLATES جاهزة للنسخ

Design Brief (قالب)

- بريف التصميم -
- الإعلان / البوست :
- الرسالة الأساسية :
- الكوبي المعتمد :
- ال CTA :
- المقاسات المطلوبة :
- مرجع / موود :
- ممنوعات :

Ad Sizes Reference

Feed	1:1	(1080x1080)
Feed	4:5	(1080x1350)
Stories/Reel	9:16	(1080x1920)
Google Disp.	300x250 / 336x280 / 728x90	
TikTok	9:16	(1080x1920)

المقاسات صح لكل منصة

متسق مع هوية العميل

Design QA تعمل (إملاء/هوية/CTA)

موافقة العميل موجودة

ملفات نهائية مسماة ومنظمة

الهدف

إطلاق وإدارة حملات فعّالة بأفضل عائد، بمتابعة يومية وتحسين مستمر.

المسؤول

Media Buyer

الخطوات

ابن هيكل الحملة (Campaign / Ad Set / Ad) حسب الهدف والخطوة.

اضبط الاستهداف والـ Tracking قبل الإطلاق.

اطلق بميزانية اختبارية موزّعة على كرييتيف وجماهير.

راقب أول 48-72 ساعة وأوقف الضعيف.

اعمل Scale للأفضل وسجّل يومياً.

TEMPLATES جاهزة للنسخ

Naming Convention (قالب)

Campaign : {CLIENT}_{PLATFORM}_{OBJECTIVE}_{YYYYMMDD}

Ad Set : {AUDIENCE}_{PLACEMENT}_{BUDGET}

Ad : {CREATIVE}_{FORMAT}_{VERSION}

CHECKLIST

هيكل الحملة مضبوط

الـ Tracking شغال

اختبار متعدد الكرييتيف

مراقبة أول 72 ساعة

Scaling للأفضل + إيقاف الضعيف

شيت المتابعة محدّث يومياً

* في ملف منفصل «SOP 11 Deep Dive» بالتفصيل الكامل (مصفوفة الاختبار، قواعد الـ Scaling، المؤشرات، شيت المتابعة).

إدارة السوشيال ميديا

SOCIAL MEDIA

12

الهدف

حضور منظم ومتفاعل بنشر منتظم في المواعيد المثلى.

المسؤول

Social Media Specialist

الخطوات

اتباع الكاليندر وجدول البوستات مسبقاً.

تأكد إن كل بوست متكامل (كوبي/تصميم/هاشتاج/CTA).

تابع التفاعل ورد في وقت مناسب.

راقب الترنادات واقترح محتوى Reactive مناسب.

راجع أداء البوستات أسبوعياً وكّرر الشغّال.

TEMPLATES جاهزة للنسخ

Content Calendar (قالب)

اليوم	المنصة	نوع البوست	الكوبي	التصميم	وقت النشر
السبت	IG	Reel	☐	☐	
اللاتين	FB	Post	☐	☐	
الأربع	IG	Story	☐	☐	

CHECKLIST

النشر حسب الكاليندر

البوستات مجدولة مسبقاً

كل بوست متكامل

متابعة التفاعل والردود

رصد الترنادات المناسبة

إدارة المودريشن

MODERATION

13

الهدف

رد سريع واحترافي يحوّل التفاعل لـ Leads، بردود جاهزة وتسجيل منظم.

المسؤول

Moderator

الخطوات

حدد SLA للرد وأوقات التغطية.

جهّز Canned Replies للأسئلة المتكررة بنبرة العلامة.

حوّل الـ Leads الجادة فوراً بكل البيانات.

سجّل الاستفسارات والتحويلات في شيت.

صدّق الشكاوى الحساسة للـ Account Manager.

TEMPLATES جاهزة للنسخ

Canned Replies (قالب — عدّل النبرة)

الترحيب: أهلاً بك نورت! تقدر تقولي بتدور على إيه بالضبط؟
السعر: سعر ___ هو ___, وفي عرض حالي ___. تحب أحجزلك؟
المكان: إحنا في ___, ومواعيد العمل ___.
التقاط Lead: تمام! ممكن اسمك ورقمك عشان نتواصل ونظبطلك كل حاجة؟
متأخر بالرد: آسفين على التأخير معاك دلوقتي، اتفضل.

Lead Handoff (قالب)

→ Lead جديد
الاسم:
الرقم:
المطلوب:
المصدر (منصة/إعلان):
مستوى الجدية:

SLA للرد محدد

Replies جاهزة للأسئلة المتكررة

تحويل الـ Leads فوراً

تسجيل المحادثات في شيت

تصعيد الشكاوى الحساسة

مراجعة وإطلاق الحملة

14

PRE-LAUNCH QA

الهدف

تأكد إن كل حاجة سليمة قبل الإطلاق — الخطأ قبله أرخص بكثير.

المسؤول

Media Buyer + Account Manager

الخطوات

راجع الكرييitif (مقاسات/إملاء/لوجو/CTA).

راجع إعدادات الحملة (استهداف/ميزانية/جدولة/Placement).

تأكد ال Landing وال Tracking شغالين.

تأكد كل الموافقات موجودة.

اطلق وراقب أول ساعات.

TEMPLATES جاهزة للنسخ

Launch Approval (قالب)

- موافقة الإطلاق
- الكرييitif مراجع:
- الإعدادات صح:
- ال Tracking شغال:
- موافقة العميل:
- تاريخ/وقت الإطلاق:
- المسؤول عن المراقبة:

CHECKLIST

الكرييitif مراجع بالكامل

إعدادات الحملة صح

ال Landing/Tracking شغالين

كل الموافقات موجودة

مراقبة أول ساعات الإطلاق

* لتفاصيل ال QA الكاملة، ارجع لقسم «مراجعة ما قبل الإطلاق» في ملف SOP 11 Deep Dive.

المرحلة الرابعة — إدارة الوكالة

04

التقارير الدورية للعملاء

CLIENT REPORTING

15

الهدف

تقرير واضح منتظم يعرض النتائج والقيمة بهيكل ثابت بهوية Wekala.

المسؤول

Account Manager / Media Buyer

الخطوات

اجمع بيانات كل المنصات (Meta/Google/TikTok).

استخدم القالب الموحد (نيقي/إلكتريك بلو، RTL).

اعرض KPIs مقابل الأهداف والفترة السابقة.

أضف تحليل مختصر + Screenshots.

اكتب التوصيات وصدر وابعت في الميعاد.

TEMPLATES جاهزة للنسخ

Report Structure (قالب)

- 1) غلاف بهوية Wekala + الفترة
- 2) ملخص تنفيذي (أهم النتائج في نظرة)
- 3) الأداء لكل منصة
- 4) KPIs مقابل الأهداف + الفترة السابقة
- 5) تحليل + Screenshots
- 6) التوصيات للفترة الجاية

Executive Summary (قالب)

الفترة: ___ ← ___
الإنفاق: ___ | النتائج: ___ | تكلفة النتيجة: ___
أهم إنجاز: ___
أكبر تحدي + اللي بنعمله: ___

بيانات كل المنصات مجّعة

ال قالب الموّحد مستخدم

مقارنة بالأهداف والفترة السابقة

تحليل + Screenshots

توصيات للفترة الجاية

التسليم في الميعاد

تقييم الأداء

PERFORMANCE REVIEW

16

الهدف

نراجع الأداء داخلياً بشكل دوري ونحسن باستمرار.

المسؤول

Media Buyer + Account Manager

الخطوات

راجع الـ KPIs أسبوعياً مقابل المستهدف.

حدد الأفضل والأضعف من الحملات والكريتييف.

حلّل الأسباب (استهداف/عرض/كريتييف/لاندينج).

قرّر التعديلات (إيقاف/Scale/اختبار).

وثّق الدروس في ملف الحساب.

TEMPLATES جاهزة للنسخ

Weekly Review (قالب)

– مراجعة الأسبوع –

الأرقام مقابل الهدف:

اللي اشتغل:

اللي ماشتغلش + السبب:

القرارات للأسبوع الجاي:

درس مستفاد:

CHECKLIST

مراجعة KPIs أسبوعية

تحديد الأفضل والأضعف

تحليل الأسباب

قرارات تحسين واضحة

توثيق الدروس المستفادة

ضمان الجودة

QUALITY ASSURANCE

17

الهدف

كل تسليم يخرج بنفس المستوى عبر Checklist ومراجعة شخص ثاني.

المسؤول

صاحب المهمة + Reviewer

الخطوات

لكل نوع تسليم Checklist جودة خاصة.

مفيش تسليم للعميل قبل مراجعة شخص ثاني (Four-eyes).

راجع دائماً: إملاء/هوية/أرقام/روابط/CTA.

لو خطأ اكرر، حدّث الـ SOP عشان مايتكرر.

TEMPLATES جاهزة للنسخ

QA Checklists by Deliverable (قالب)

نوع التسليم	نقاط المراجعة الأساسية
كوبي	إملاء · نبرة · CTA واضح · مطابقة العرض
تصميم	مقاسات · هوية · لوجو · وضوح · CTA ظاهر
تقرير	أرقام صح · مقارنة بالأهداف · هوية · توصيات
حملة	استهداف · Tracking · ميزانية · موافقات

CHECKLIST

Checklist جودة لكل نوع

مراجعة شخص ثاني قبل التسليم

مراجعة التفاصيل

تحديث الـ SOP عند تكرار الخطأ

إدارة المهام

TASK MANAGEMENT

18

الهدف

كل حد عارف مهامه ومواعيدها ومفیش حاجة بتقع.

المسؤول

Account Manager / Team Lead

الخطوات

بورء موءء لكل عمیل (Trello/ClickUp/Asana).

كل مهمة: مسؤول + Deadline + حالة.

Standup قصیر یومی/أسبوعي.

راجع المتأخر وأعد ترتيب الأولويات.

اقفل وأرشف المكتمل.

TEMPLATES جاهزة للنسخ

Task + Standup (قالب)

– مهمة –

العنوان:

المسؤول:

الـDeadline:

الحالة: To do / In progress / Review / Done

– Standup –

خلصت إيه امبارح؟

هعمل إيه النهاردة؟

في حاجة معطلاني؟

CHECKLIST

بورء موءء لكل عمیل

كل مهمة لها مسؤول وميعاد

Standup منتظم

متابعة المهام المتأخرة

أرشفة المكتمل

التحكم في نطاق العمل

SCOPE MANAGEMENT

19

الهدف

نحمي الفريق من الشغل خارج العقد (Scope Creep) بتوثيق واضح.

المسؤول

Account Manager

الخطوات

حدد النطاق بوضوح في العقد (كميات/راوندات).

أي طلب خارج النطاق وضح إنه Extra بلطف.

قدم عرض سعر للإضافي قبل التنفيذ.

وثق كل طلب مكتوب.

راجع النطاق عند التجديد.

TEMPLATES جاهزة للنسخ

Scope + Extra Request (قالب)

– نطاق العقد –

تصاميم/شهر: ___ | بوستات: ___ | حملات: ___ | راوندات تعديل: ___

– طلب خارج النطاق –

الطلب:

الوقت/التكلفة الإضافية:

موافقة العميل (مكتوبة): ☐

CHECKLIST

النطاق واضح في العقد

تحديد الطلبات الإضافية

عرض سعر للإكسترا قبل التنفيذ

توثيق كل طلب مكتوب

مراجعة النطاق عند التجديد

إنهاء التعاقد

CLIENT OFFBOARDING

20

الهدف

تُنهى التعاون باحترافية تحافظ على السمعة وتفتح باب الرجوع.

المسؤول

Account Manager

الخطوات

اعمل تقرير ختامي بالنتائج والإنجازات.

سَلِّم العميل أصوله وصلاحياته.

أزل صلاحيات الوكالة بعد التسليم.

اطلب Testimonial.

سجِّل سبب الإنهاء داخلياً للتعلم.

TEMPLATES جاهزة للنسخ

Offboarding + Testimonial (قالب)

– تسليم نهائي –

□ تقرير ختامي:

□ تسليم الأصول / البيانات:

□ إزالة صلاحيات الوكالة:

– طلب Testimonial –

«كان من دواعي سرورنا الشغل معاك. لو التجربة عجبك، ممكن كلمتين رأيك تفرق معنا جداً – إيه أكثر حاجة عجبك

CHECKLIST

تقرير ختامي مسَلَّم

تسليم الأصول والبيانات

إزالة صلاحيات الوكالة

طلب Testimonial

توثيق سبب الإنهاء داخلياً

wekala

ADVERTISING AGENCY



نظام تشغيل الوكالة — الدليل الكامل بـ Templates. يُراجع ويُحدَّث مع كل حساب جديد.

SOPs / 4 STAGES · FULL MANUAL 20 * WEKALA AGENCY OS