

الباكيت ده مخصص لـ **مدير الحساب** — فيه الإجراءات الخاصة بدوره بس.

SOP 01 — استلام وتنظيم الـ Brief

SOP 03 — تسليم العميل للفريق

SOP 04 — اجتماع الانطلاق مع العميل

SOP 05 — تنظيم التواصل مع العميل

SOP 08 — تحويل الاستراتيجية لخطة حملة

SOP 14 — مراجعة وإطلاق الحملة

SOP 15 — التقارير الدورية للعملاء

SOP 18 — إدارة المهام

SOP 19 — التحكم في نطاق العمل

SOP 20 — إنهاء التعاقد

استلام وتنظيم ال Brief

CLIENT BRIEF INTAKE

01

الهدف

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

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).

أنشئ 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 ال Drive

الأهداف متحوّلة لـ KPIs قابلة للقياس

نقطة تواصل العميل محددة

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

نتفق على التوقعات وخطة الشغل والجدول الزمني من البداية ونوثقها.

المسؤول

Account Manager

الخطوات

إبعت 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 وإبعتها 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 اتبعتت قبل الاجتماع

الـ KPIs متفق عليها

الجدول الزمني واضح

آلية الموافقات محددة

تنظيم التواصل مع العميل

COMMUNICATION SETUP

05

الهدف

نمنع الفوضى ونخلي كل قرار موثّق 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 مطبّق

نقطة التصعيد واضحة

تحويل الاستراتيجية لخطة حملة

MEDIA PLAN

08

الهدف

نحوّل الاستراتيجية لخطة تنفيذية بميزانية وأهداف ومواعيد.

المسؤول

Media Buyer + Account Manager

الخطوات

ورّع 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

موافقة العميل على الخطّة

مراجعة وإطلاق الحملة

PRE-LAUNCH QA

14

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.

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 وابعث 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 + الي بنعمله: ___

CHECKLIST

- بيانات كل المنصات مجمعة
- القالب الموحد مستخدم
- مقارنة بالأهداف والفترة السابقة

تحليل + Screenshots

توصيات للفترة الجاية

التسليم في الميعاد

إدارة المهام

TASK MANAGEMENT

18

الهدف

كل حد عارف مهامه ومواعيدها ومفيش حاجة بتقع.

المسؤول

Account Manager / Team Lead

الخطوات

بورڊ موڤد لكل عميل (Trello/ClickUp/Asana).

كل مهمة: مسؤول + Deadline + حالة.

Standup قصير يومي/أسبوعي.

راجع المتأخر وأعد ترتيب الأولويات.

اقفل وأرشف المكتمل.

TEMPLATES جاهزة للنسخ

Task + Standup (قالب)

– مهمة –

العنوان:

المسؤول:

الـ Deadline:

الحالة: To do / In progress / Review / Done

– Standup –

خلصت إيه امبارح؟

هعمل إيه النهاردة؟

في حاجة معطلاني؟

CHECKLIST

بورڊ موڤد لكل عميل

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.

قدّم عرض سعر للإضافي قبل التنفيذ.

وثّق كل طلب مكتوب.

راجع النطاق عند التجديد.

TEMPLATES جاهزة للنسخ

Scope + Extra Request (قالب)

– نطاق العقد –
تصاميم/شور: ___ | 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

تُنهي 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 للتعليم.

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 عجبتك، ممكن كلمتين رأيك تفرق معنا جداً – إيه أكثر حاجة عجبتك في شغلنا؟»

CHECKLIST

تقرير ختامي مسَلَّم

تسليم الأصول والبيانات

إزالة صلاحيات الوكالة

طلب Testimonial

توثيق سبب الإنهاء داخلياً

