



الباکیت ده مخصص لـ **المودريشن** — فيه الإجراءات الخاصة بدوره بس.

SOP 13 — إدارة المودريشن

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.

صعد الشكاوى الحساسة لـ 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: أسفين على التأخير معاك دلوقتي، اتفضل.

Lead Handoff (قالب)

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

CHECKLIST

SLA للرد محدد

Replies جاهزة للأسئلة المتكررة

تحويل الـ Leads فوراً
تسجيل المحادثات في شيت
تصعيد الشكاوى الحساسة