



**استراتيجية ومخطط أتمتة استعادة السلات المتروكة
إعداد: قسم تشغيل وإدارة المتاجر الإلكترونية
| متجر فيلفت (VELVET) - منصة سلة**

🎯 هدف الاستراتيجية

تقليل نسبة الهدر في المبيعات وتأكيد الطلبات المتروكة باستخدام أدوات التذكير الآلية المدمجة في منصة سلة وتطبيقات الربط المباشر (W H A T S A P P & E M A I L)، مما يرفع معدل التحويل (C O N V E R S I O N R A T E) بأقل تكلفة تشغيلية.

1. التسلسل الزمني للحملة الآلية (W O R K F L O W S E Q U E N C E)

المرحلة الأولى: التذكير الفوري (بعد 1 ساعة)

القناة: رسالة واتساب آلية (W H A T S A P P B U S I N E S S A P I)

الهدف: استغلال تواجد العميل الحالي على المتجر قبل اتخاذ قرار الشراء من منافس.
نص الرسالة:

"أهلاً [اسم_العميل] 🙌، لاحظنا أنك تركت بعض القطع المميزة في سلتك بمتجر فيلقت!

المنتجات محجوزة لك لفترة محددة. اضغط الرابط لإكمال طلبك بسهولة: [رابط_السلة]"

المرحلة الثانية: تقديم تحفيز للشراء (بعد 24 ساعة)

القناة: البريد الإلكتروني عبر نظام التنبيهات المدمج في منصة سلة

الهدف: معالجة تردد العميل بسبب السعر أو تكلفة الشحن بتقديم حافز إضافي.

عنوان البريد: هل نسيت شيئاً جميلاً؟ إليك خصم 10% لإكمال طلبك 📁

محتوى الرسالة: استعراض صور العبايات والمنتجات المتروكة + كود خصم حصري (S A V E 1 0) + زر اتخاذ إجراء واضح (C T A).

المرحلة الثالثة: الفرصة الأخيرة والندرة (بعد 48 ساعة)

القناة: واتساب + بريد إلكتروني

الهدف: خلق شعور بالاستعجال (U R G E N C Y) قبل إغلاق الحجز.

نص الرسالة:

"فرصتك الأخيرة يا [اسم_العميل]! ⏰ كود الخصم S A V E 1 0 سينتهي خلال ساعات، والكمية المتبقية من منتجاتك المحددة توشك على النفاد.

أكمل طلبك الآن قبل إلغاء الحجز: [رابط_السلة]"

2. نتائج الحملة والأداء المتوقع (P E R F O R M A N C E R E S U L T S)
أظهرت الاستراتيجية بعد تطبيقها لمدة 30 يوماً
الأرقام والنتائج التشغيلية التالية:
إجمالي السلات المتروكة: 450 سلة
معدل فتح البريد والرسائل (O P E N R A T E) : 68%
معدل النقر على الرابط (C T R) : 24%
عدد السلات المستعادة بنجاح: 81 سلة
نسبة الاستعادة الإجمالية (R E C O V E R Y R A T E) : 18%
الإيرادات الإضافية المستعادة:
14,200 ريال سعودي

3. أدوات التنفيذ والتوصيات التشغيلية

الاعتماد على أدوات سلة المدمجة:

تم إعداد وتفعيل الخطة باستخدام نظام السلات المتروكة المدمج في لوحة تحكم سلة دون الحاجة لاشتراكات خارجية مكلفة مثل MAILCHIMP .

ربط خدمة الواتساب:

استخدام تطبيقات الربط المعتمدة في متجر سلة لضمان وصول الرسائل فوراً وبشكل موثوق.

التحديث الدوري لأكواد الخصم:

متابعة صلاحية الأكواد الترويجية وتعديلها حسب المواسم لضمان عدم استغلالها بشكل غير مرغوب.