



دليل خدمة العملاء وإدارة الطلبات والعمليات

CUSTOMER SERVICE & ORDER OPERATIONS)
(SOP

🎯 هدف الدليل

توثيق أطر العمل والسيناريوهات الموحدة للتعامل مع استفسارات العملاء، معالجة طلبات الاستبدال والاسترجاع وفق سياسة المتجر، ومتابعة حالات الشحن مع الشركات لضمان تقديم تجربة عميل ممتازة وزيادة معدل الرضا.

1. سيناريوهات التعامل مع استفسارات العملاء (CUSTOMER SUPPORT SCRIPTS)

السيناريو الأول: الاستفسار عن قياسات المنتج وتفصيله
الرد المعتمد (واتساب / شات مباشر):

"أهلاً بكِ في فيلقت! 🌸"

يسعدنا خدمتك. بالنسبة لمنتج [اسم المنتج]، يمكنكِ الاطلاع على جدول القياسات الدقيق المرفق في أسفل صفحة المنتج بالمتجر لتحديد المقاس المناسب تماماً. إذا كنتِ بين مقاسين، نوصي دائماً باختيار المقاس الأكبر لراحة أكبر. هل ترغبين بمساعدتك في إتمام الطلب؟"

لسيناريو الثاني: تأخر شحنة العميل
الرد المعتمد:

"أهلاً بكِ عزيزتي 💕 نعتذر جداً عن هذا التأخير ونقدر انتظارك. تم التواصل فوراً مع شركة الشحن لمتابعة شحنتك رقم [رابط أو رقم البوليصة]. الشحنة حالياً في طريقها إليك والمتوقع وصولها خلال [عدد الأيام]. نتابع الطلب معك خطوة بخطوة حتى وصوله لباب بيتك."

3. متابعة حالات الشحن والتوصيل مع الشركات (S H I P P I N G) (O P E R A T I O N S)

حالة الطلب (قيد التجهيز):
الإجراء التشغيلي: طباعة الفاتورة وبوليصة الشحن،
وتغليف المنتج بدقة وبشكل آمن خلال 24 ساعة كحد أقصى من استقبال
الطلب.

حالة الطلب (تم الشحن):
الإجراء التشغيلي: إرسال رابط التتبع الآلي للعميل عبر رسالة نصية أو
واتساب، والتأكد من تحديث حالة البوليصة بداخل لوحة التحكم.
حالة الطلب (تعذر التوصيل):

الإجراء التشغيلي: التواصل المباشر مع العميل لتأكيد موقع التسليم
(L O C A T I O N) أو تزويد شركة الشحن برقم هاتف إضافي لتسهيل وصول
السائق.

حالة الطلب (مسترجع للمتجر):
الإجراء التشغيلي: التواصل الفوري مع العميل لمعرفة سبب عدم الاستلام
(مثل عدم الرد أو خطأ بالعنوان) وإعادة جدولة الشحنة أو معالجة الاسترجاع.

4. توصيات لخدمة عملاء احترافية

سرعة الاستجابة: الرد على الاستفسارات خلال فترة لا تتجاوز 15 دقيقة في أوقات العمل الرسمية.

الأسلوب واللغة: استخدام لغة راقية، هادئة، ومرحبة تعكس هوية متجر "فيلفت".

التوثيق: تسجيل كافة الملاحظات والشكاوى على بطاقة الطلب بداخل لوحة التحكم لضمان مرجعية البيانات.