

## رسائل واتساب الجاهزة للعيادات

24 رسالة: 14 للمواعيد والزيارات و10 للعلاقة مع المريض، لكل منها وقتها وملاحظة عن نبرتها. ما بين القوسين { } يُستبدل قبل الإرسال.

### القاعدة قبل الرسائل

- لا أكثر من 3 رسائل في الشهر لمريض ليس في علاج حالي.
- رسائل العروض والخدمات الجديدة لمن وافق على تلقيها فقط.
- لا نتائج ولا تشخيص ولا أدوية في رسائل واتساب.
- أرسل بين 9 صباحًا و9 مساءً، وتجنّب أوقات الصلاة.
- ردّ على كل رد خلال ساعات العمل نفسها؛ الرسالة بداية محادثة.

|                      |                                        |
|----------------------|----------------------------------------|
| {الاسم}              | الاسم الأول للمريض                     |
| {العيادة}            | اسم العيادة كما يعرفه المرضى           |
| {الطبيب}             | الطبيب مع اللقب                        |
| {الخدمة}             | اسم الخدمة أو الإجراء                  |
| {التاريخ} {الوقت}    | اليوم والتاريخ والساعة                 |
| {الفرع} {الخريطة}    | الفرع ورابط الموقع على الخريطة         |
| {الرابط} {المبلغ}    | رابط الدفع أو التقييم، والمبلغ بالعملة |
| {الهاتف}             | رقم العيادة للاتصال                    |
| {المواعيد} {الجلسات} | أوقات متاحة؛ عدد الجلسات المتبقية      |
| {العرض} {الساعات}    | نص العرض؛ ساعات العمل                  |
| {التعليمات} {المدة}  | تعليمات الطبيب؛ مدة منذ آخر جلسة       |

### المواعيد والزيارات

#### 1 تأكيد الحجز

مق: فور الحجز.

مرحبًا {الاسم}، تم حجز موعدك في {العيادة} {الخدمة} مع {الطبيب} يوم {التاريخ} الساعة {الوقت}، {الفرع}، الموقع: {الخريطة}.

لتغيير الموعد ردّ على هذه الرسالة.

♦ أرسل الموقع مع التأكيد، فهو أكثر ما يسأل عنه المريض الجديد.

#### 2 تذكير قبل 24 ساعة

مق: قبل الموعد بيوم، في آخر الصباح.

مرحبًا {الاسم}، نذكرك بموعدك غدًا {التاريخ} الساعة {الوقت} مع {الطبيب}. أرسل 1 للتأكيد أو 2 إذا احتجت موعدًا آخر.

♦ اطلب ردًا برقم واحد؛ الرد السهل يرفع نسبة التأكيد.

#### 3 تذكير قبل 3 ساعات

مق: قبل الموعد بثلاث ساعات.

{الاسم}، بانتظارك اليوم الساعة {الوقت}. نرجو الحضور قبل الموعد بعشر دقائق. الموقع: {الخريطة}

♦ قصيرة؛ لا تطلب تأكيدًا مرة ثانية.

#### 4 أكد أو ألغ

4

مق: إذا لم يرد المريض على تذكير الـ 24 ساعة، مساء اليوم السابق.

مرحبًا {الاسم}، لم يصلنا تأكيدك لموعد الغد الساعة {الوقت}. إن لم تستطع الحضور أرسل 2 فقط، وسنعتي الموعد لمريض على قائمة الانتظار.

♦ اجعل الإلغاء سهلًا: الإلغاء المبكر يعيد الموعد إلى قائمة الانتظار.

#### 5 متابعة موعد فائت

5

مق: في اليوم نفسه، بعد ساعة من الموعد الفائت.

مرحبًا {الاسم}، افتقدناك اليوم في موعد الساعة {الوقت}، ونرجو أن تكون بخير. هل تريد أن نحجز لك موعدًا آخر هذا الأسبوع؟

♦ اهتمام لا لوم؛ لا تذكر العربون في هذه الرسالة.

#### 6 عرض موعد جديد

6

مق: بعد يومين من موعد فائت أو ملغى دون حجز بديل.

{الاسم}، لدى {الطبيب} مواعيد متاحة يوم {التاريخ}: {المواعيد}. أرسل الوقت المناسب لك ونحجزه فورًا.

♦ اعرض وقتين أو ثلاثة محددة بدل سؤال مفتوح.

#### 7 موعد متاح من قائمة الانتظار

7

مق: فور تحرير موعد.

مرحبًا {الاسم}، أصبح لدى {الطبيب} موعد متاح يوم {التاريخ} الساعة {الوقت}. أنت على قائمة الانتظار: أرسل «نعم» خلال ساعة لتحجزه.

♦ أرسلها لمريض أو اثنين في كل مرة، وحدد مهلة للرد.

#### 8 النتائج جاهزة

8

مق: بعد أن يراجع الطبيب النتائج.

مرحبًا {الاسم}، نتائجك جاهزة وقد راجعها {الطبيب}. اتصل على {الهاتف} أو ردّ هنا لنحجز لك وقتًا لمناقشتها.

♦ لا تكتب نتيجة أو تشخيصًا في رسالة واتساب أبدًا.

#### 9 مبلغ متبقي مع رابط الدفع

9

مق: اليوم التالي للزيارة؛ مرة واحدة ثم اتصال.

مرحبًا {الاسم}، شكرًا لزيارتك {العيادة}. يتبقى مبلغ {المبلغ} من زيارتك يوم {التاريخ}، ويمكنك الدفع من هنا: {الرابط}

♦ اذكر المبلغ وتاريخ الزيارة بدقة؛ لا عبارات تحذير.

#### 10 استدعاء: الفحص السنوي

10

مق: بعد 11 شهرًا من آخر فحص.

مرحبًا {الاسم}، مضى قرابة عام على آخر فحص لك في {العيادة}. هل نحجز لك الفحص السنوي؟ أرسل لنا اليوم الذي يناسبك.

♦ لمن طلب الطبيب متابعته سنويًا فقط.

## طلب تقييم

11

مقي: بعد الزيارة بساعتين أو ثلاث.

{الاسم}، شكرًا لزيارتك اليوم. إن كنت راضيًا عن زيارتك فتقييم قصير على Google يساعد غيرك على الوصول إلينا: {الرابط}

♦ أرسلها لمن كان راضيًا عن زيارته فقط، ومرة واحدة.

## تعليمات قبل الإجراء

12

مقي: قبل الإجراء بيومين.

مرحبًا {الاسم}، موعد {الخدمة} يوم {التاريخ} الساعة {الوقت}. قبل الحضور نرجو اتباع تعليمات {الطبيب}: {التعليمات}. لأي سؤال ردّ هنا.

♦ التعليمات من الطبيب المعالج؛ انسخها كما كتبها.

## اطمئننا بعد الإجراء

13

مقي: في اليوم التالي.

مرحبًا {الاسم}، كيف حالك بعد {الخدمة} بالأمس؟ إن قلقت من أي شيء ردّ هنا أو اتصل على {الهاتف} وسنعود إليك اليوم.

♦ يقرأ الردود شخص يعرف مقي يحوّل إلى الطبيب.

## تغيّر المواعيد في رمضان

14

مقي: قبل رمضان بأسبوع؛ مرة واحدة.

رمضان كريم من {العيادة}. مواعيد عملنا خلال رمضان: {الساعات}. للحجز أو تغيير موعدك ردّ على هذه الرسالة.

♦ للمرضى الذين زاروا العيادة خلال السنة فقط.

## العلاقة مع المريض

### ترحيب بعد الزيارة الأولى

15

مقي: مساء يوم الزيارة الأولى.

أهلاً بك في {العيادة} يا {الاسم}. احفظ هذا الرقم: عليه نؤكد مواعيدك ونجيب عن أسئلتك، ويمكنك الحجز أو التغيير أو الإلغاء من هنا في أي وقت.

♦ رسالة تعريف لا عرض فيها.

### اطمئننا بعد 3 أشهر من انتهاء العلاج

16

مقي: بعد ثلاثة أشهر من آخر جلسة في الخطة.

مرحبًا {الاسم}، مرت ثلاثة أشهر على انتهاء {الخدمة}. كيف حالك الآن؟ إن رغبت في مراجعة مع {الطبيب} ردّ علينا ونجد لك موعدًا.

♦ سؤال صادق عن الحال؛ الحجز اختياري.

## عيد الميلاد

17

مقي: صباح يوم الميلاد.

كل عام وأنت بخير يا {الاسم}. نتمنى لك الصحة وعامًا جميلًا، من فريق {العيادة}.

♦ تهنئة فقط؛ لا تُرفق عرضًا.

## 18 تهنئة العيد

مق: صباح العيد.

عيد مبارك يا {الاسم}. تتمنى لك ولعائلتك عيدًا سعيدًا، من فريق {العيادة}.

♦ بلا عرض وبلا رابط. مواعيد العيد في رسالة منفصلة إن لزم.

## 19 خدمة جديدة

مق: عند إطلاق الخدمة.

مرحبًا {الاسم}، أصبحت {العيادة} تقدّم {الخدمة} في {الفرع} مع {الطبيب}. إن أردت معرفة إن كانت تناسبك ردّ علينا ونرتب لك استشارة.

♦ فقط لمن تناسبه الخدمة ووافق على تلقي رسائل العروض.

## 20 عرض تجديد الباقة

مق: عندما تبقى جلسة أو جلستان في الباقة.

مرحبًا {الاسم}، تبقى لك {الجلسات} من باقة {الخدمة}. إن جدّدت قبل جلستك الأخيرة {العرض}. ردّ علينا لنحجزها لك.

♦ العرض واضح ومحدد بمدة.

## 21 استدعاء: الجلدية

مق: في الشهر الذي حدده الطبيب للمراجعة.

مرحبًا {الاسم}، طلب منا {الطبيب} تذكيرك بمراجعة البشرة المستحقة هذا الشهر. هل نحجز لك موعدًا؟ أرسل اليوم الذي يناسبك.

♦ المدة يحددها الطبيب لكل مريض، لا الرسالة.

## 22 استدعاء: العلاج الطبيعي

مق: بعد 6 إلى 8 أسابيع من آخر جلسة.

مرحبًا {الاسم}، مرت {المدة} على آخر جلسة علاج طبيعي. كيف تشعر الآن؟ إن عاد الألم يستطيع {الطبيب} أن يراك لمراجعة.

♦ أسأل عن الحال أولاً؛ كثيرون يعودون حين يعود الألم.

## 23 استدعاء: التغذية

مق: في موعد المتابعة الدورية المتفق عليه.

مرحبًا {الاسم}، كيف تسير خطتك؟ حان موعد المتابعة مع {الطبيب} لمراجعة تقدمك وتعديل الخطة. هل نحجز لك؟

♦ تشجيع لا محاسبة.

## 24 شكر على التقييم

مق: خلال يوم من نشر التقييم.

شكرًا على تقييمك يا {الاسم}. نقرأ كل تقييم، وقد شاركنا تقييمك مع {الطبيب} والفريق.

♦ شكر فقط، ولا تطلب شيئًا آخر.

في ميديكولايز تُرسل هذه الرسائل وحدها في وقتها، من الجدول وملف المريض، وتصل الردود إلى محادثة واحدة: [medicolize.com](https://medicolize.com)