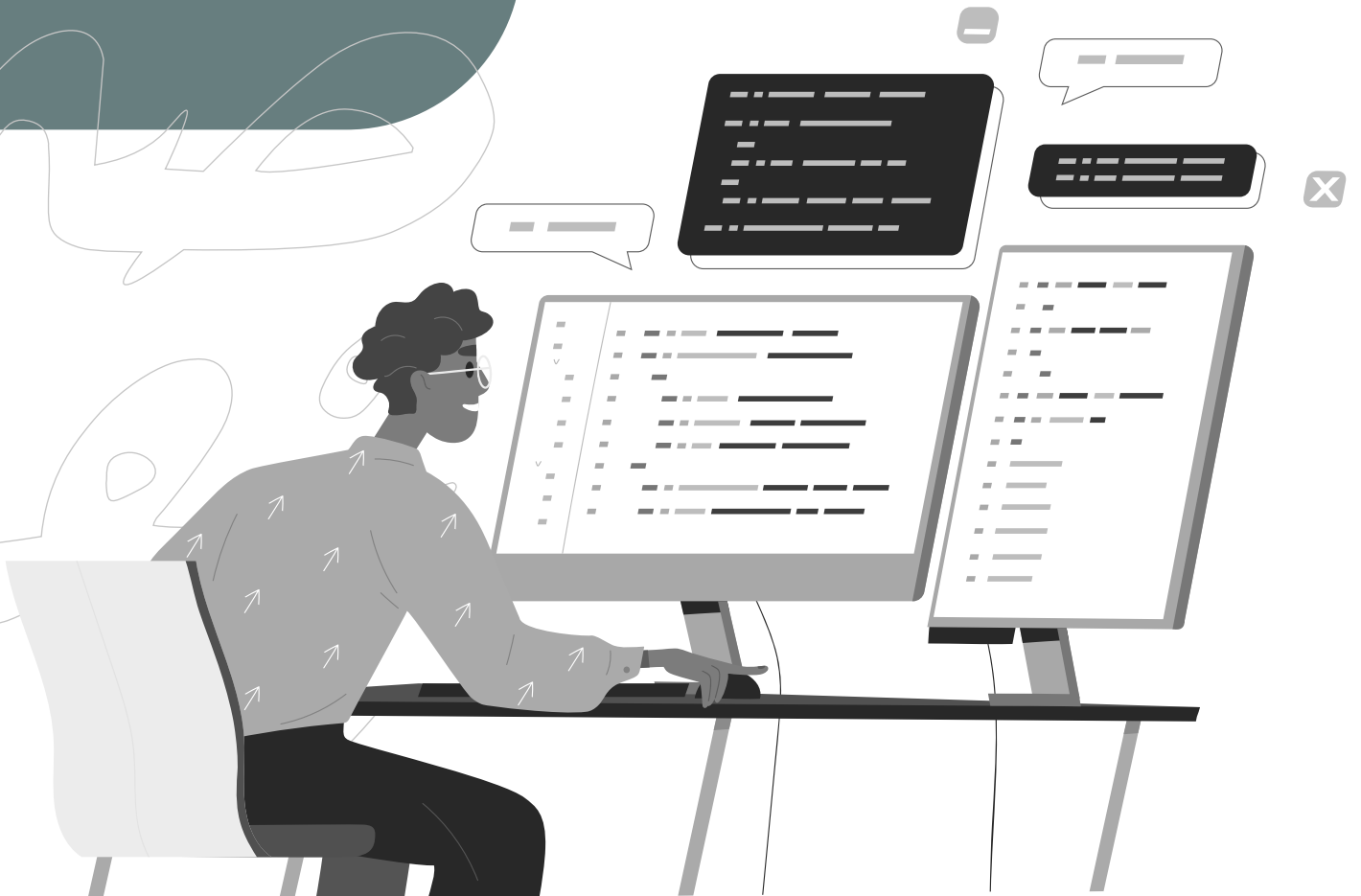




نسخة عملية

كيف تكتب أسئلة شائعة مثالية للموقع الإلكتروني





الفهرس

- ٣.....تعريف الأسئلة الشائعة
- ٣.....لماذا نكتب الأسئلة الشائعة
- ٣.....معايير كتابة الأسئلة الشائعة
- ٤.....الخطوة الأولى قبل الكتابة
- ٥.....مراحل كتابة الأسئلة
- ٦.....حتى يكبر إبداعك (نموذج للإلهام)
- ٧.....ابدأ الكتابة
- ٨.....الخطوة ما قبل الأخيرة



تعريف الأسئلة الشائعة

هي الأسئلة الأكثر تكرارًا من العملاء حول المنظمة, وخدماتها, ومنتجاتها, وما يتعلق بها. مثل: التوصيل والشحن، دفع المقابل المالي، طريقة الاستخدام،...إلخ.

لماذا نكتب الأسئلة الشائعة ؟

- تحسين محركات البحث.
- زيادة المبيعات.
- بقاء العميل وقت أطول في موقعك.
- ضمان ثقة العملاء.
- تقليل الجهد على العميل.
- تقليل الأعباء على خدمة العملاء.

معايير كتابة الأسئلة الشائعة

مكتوبة بأسلوب واضح ومباشر، ومناسب للفئة المستهدفة.



مكتوبة من وجهة نظر العميل.



موجزة.



تحقق فائدة للعميل.



تحتوي على روابط داخلية.



مرتبة بطريقة عرض مُريحة للقارئ (فقرات، تعداد...إلخ).



الخطوة الأولى قبل الكتابة

معلومات أساسية قبل الكتابة

هناك معلومات لابد أن تحصل عليها؛ حتى تشكل لديك تصورًا واضحًا حول الأسئلة التي ستكتبها، والمعلومة التي تحاول تبسيطها لتكون الأسئلة موافقة لما يطلبه العميل، ومحقة للهدف المرجو منها.

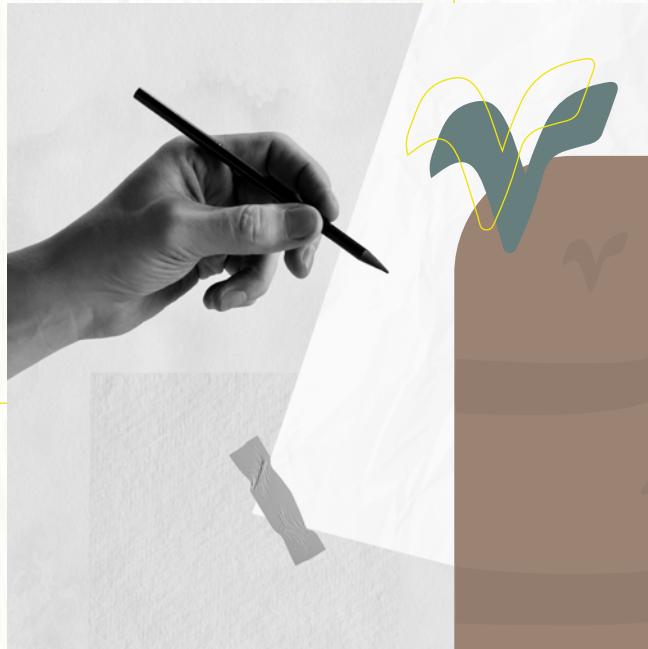
تحديد مواضيع الأسئلة الشائعة المطلوبة (طرق الدفع، مدة التوصيل...إلخ).



جمع الأسئلة الشائعة من المصادر الموثوقة (يُمكن الحصول عليها من استفسارات العملاء عبر الشبكات الاجتماعية، والبريد الإلكتروني، والاتصالات الهاتفية، وحتى من المواقع المنافسة).



تحديد الجمهور المستهدف (المستوى التعليمي، الفئة العمرية، المدينة، الجنس، جهات أم أفراد، أخرى).



مراحل كتابة الأسئلة

الأسئلة

- قسّم الأسئلة إلى (مواضيع) (طرق الدفع، الاستبدال والاسترجاع... إلخ).
- اكتب الأسئلة بأسلوب المتحدّث (مثل: كيف يمكنني استرجاع الطلب؟).

الإجابات

- يفضل أن تكون الإجابات أقل من (٥٠) كلمة.
- احرص على أن تكون الإجابات قصيرة، ومباشرة.
- اكتب بأسلوب (مباشر وواضح)، سهل على القارئ قراءته واستيعابه.
- من الجميل أن تكون الإجابات خالية من الجمود الممل، فلا بأس بقليل من المرونة (نخدمكم طوال أيام الأسبوع بكل سعادة).
- احرص على أن يكون مظهر الإجابات مرتب وواضح.

حتى يكبر إبداعك

هذا نموذج أسئلة شائعة مثالية، يمكنك الاطلاع عليها وملاحظة طريقة كتابتها، ومحاكاتها في أول محاولتك حتى تكون أسلوبك الخاص الذي لا يتكرر.

أكثر الأسئلة
الشائعة مع الردود
المناسبة لكل سؤال

ابدأ الكتابة

الأسئلة

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

الإجابات

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



الخطوة ما قبل الأخيرة

معايير مراجعة النص

راجع النص، وذلك بوضع علامة (✓) أمام كل فقرة تنتهي منها.

جودة الصياغة. ☐

مطابقة النص للمعلومات في (الخطوة الأولى لكتابة الأسئلة الشائعة). ☐

صحة النص نحويًا وإملائيًا. مثال: الفاعل، و المفعول، و الهمزات، و التاء، ☐

والحركات. (في حال كان النص مكتوب بلغة فصيحة).

المواضع الصحيحة لعلامات الترقيم. ☐

اترك النص لدقائق، ومارس نشاطًا آخر مثل: تصفح الإنترنت، ثم عد إليه. ☐

القراءة العامة، و المتأنية للنص كاملاً. ☐



لكل كاتب قصة..



الآن.. أسئلتك الشائعة تجيب قبل أن تُسأل

الحقوق محفوظة لشركة

كناية
للتسويق الإلكتروني



@sareef_pf



www.sareef.net