جلسة تدريب داخلية

أساسيات البريد الإلكتروني المهني

رسالة إلى عميل خارج الشركة: مهذّبة، وتُفهم من المرة الأولى.

17 نوفمبر 2026 · يقدّمها المدرّب أمام مجموعة الموظفين الجدد

01	02	03	04	05	06
سطر الموضوع	التحية	الافتتاحية	المتن	الخاتمة	التوقيع

أهداف الجلسة

ما ستقدر على فعله بنهاية هذه الجلسة

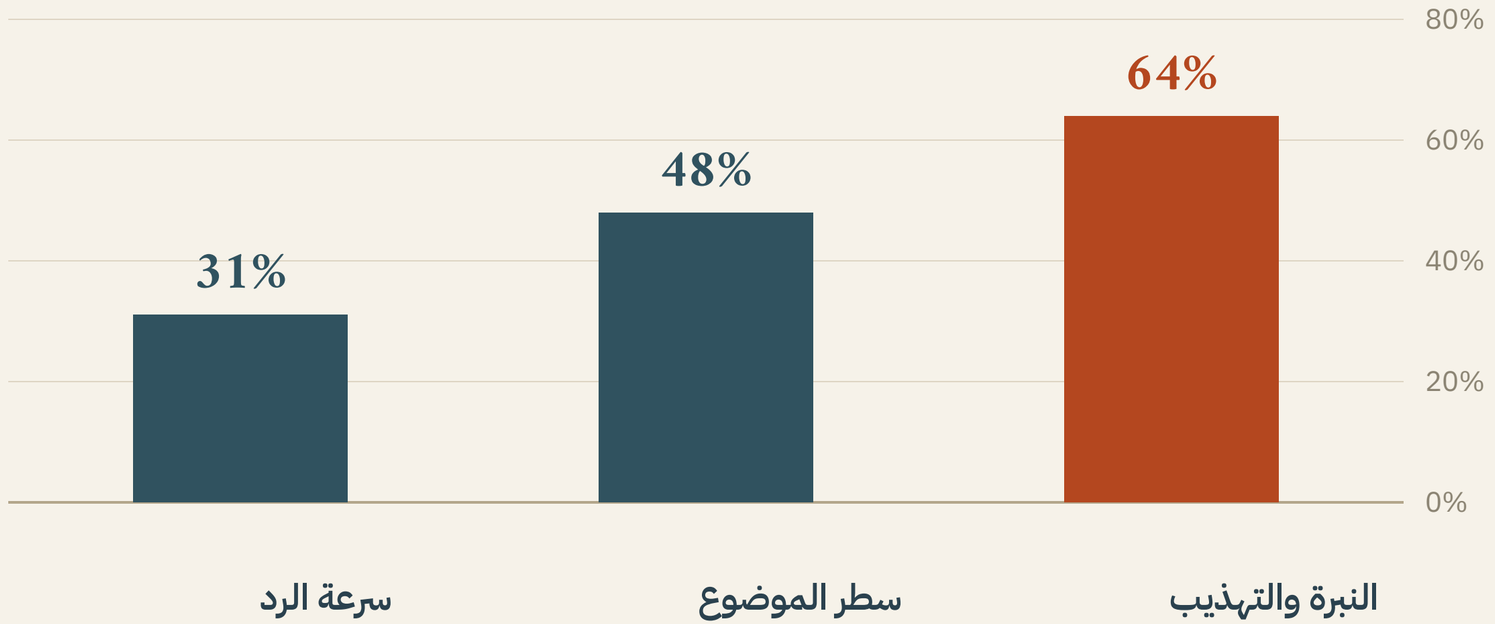
1. تكتب **سطر موضوع** يذكر الطلب والموعد النهائي في سطر واحد.
2. ترتّب **متن الرسالة**: خلاصة، ثم سبب، ثم ما تحتاجه منهم، ثم الموعد.
3. تختار بين **To** و**CC** و**BCC** بوعي، وترد على أي جهة خارجية خلال 24 ساعة.

كل ما في الجلسة ينطبق على الرسائل الخارجة من الشركة: العملاء والموردون والجهات الرسمية.

مسار الجلسة

01 ما يقلق الموظفين الجدد فعلًا
02 الرسالة كاملة: ستة أجزاء
03 سطر الموضوع = طلب + موعد
04 ترتيب المتن في أربع خطوات
05 To و CC و BCC
06 ثلاثة أخطاء شائعة
07 زمن الرد: 24 ساعة
08 تدريب عملي في 5 دقائق

أكبر قلق عند الكتابة ليس اللغة، بل النبرة والتهذيب



المحور الرأسي: نسبة من ذكروا هذا القلق، من أصل 42 موظفًا جديدًا شملهم الاستبيان.

سؤال للمجموعة

أيّ عمود من هذه الثلاثة يشبه قلقك أنت؟

المخاوف الثلاثة تُحلّ بالترتيب لا بالموهبة: قالب ثابت لسطر الموضوع، وترتيب ثابت للمتن، وقاعدة واضحة لزمن الرد.

هذه الجلسة تعالج الثلاثة بالترتيب نفسه.

كل رسالة مهنية لها ستة أجزاء، وتُقرأ في شاشة واحدة

1 **سطر الموضوع**

للمراجعة: عرض سعر الطلب 1142 (قبل 20 نوفمبر)

2 **التحية**

تحية طيبة وبعد،

3 **الافتتاحية**

أنا من فريق المبيعات في Harbor Tools، وأتابع معكم عرض سعر الطلب 1142.

4 **المتن — بهذا الترتيب**

خلاصة نطلب موافقتكم على عرض السعر المرفق.

سبب السعر في العرض ثابت حتى 20 نوفمبر.

المطلوب نحتاج ردكم بالموافقة أو بالتعديلات المطلوبة.

الموعد نرجو وصول ردكم قبل 20 نوفمبر.

5 **الخاتمة**

شكرًا لوقتكم، وأنا جاهز لأي استفسار.

6 **التوقيع**

مع التحية، فريق المبيعات — Harbor Tools

قاعدة واحدة لكل جزء

01 الطلب والموعد النهائي في سطر واحد.

02 اسم المستلم إن عرفته، وإلا تحية رسمية قصيرة.

03 من أنت وسبب الرسالة في سطر واحد.

04 خلاصة، ثم سبب، ثم المطلوب، ثم الموعد.

05 شكر قصير وعرض للمساعدة، بلا مبالغة.

06 الاسم، والمسمى الوظيفي، واسم الشركة، وهاتف العمل.

سطر الموضوع = ما تطلبه + الموعد النهائي

ما تطلبه
مراجعة عرض سعر الطلب 1142

+

الموعد النهائي
قبل 20 نوفمبر

=

سطر يُفتح أولًا
للمراجعة: عرض سعر الطلب 1142 (قبل 20 نوفمبر)

⊗ موضوع غامض

«سؤال سريع»

لا يعرف المستلم ما المطلوب ولا متى، فيؤجل الرسالة إلى وقت لا يأتي.

✓ طلب واضح + موعد

«للمراجعة: عرض سعر الطلب 1142 (قبل 20 نوفمبر)»

يعرف المستلم المطلوب والموعد قبل أن يفتح الرسالة، فيرتّب وقته ويرد مرة واحدة.

ابدأ بالخلاصة لا بالمقدمة: أربع خطوات بهذا الترتيب

01

الخلاصة

ما تريده في الجملة الأولى، دون تمهيد.

«نطلب موافقتكم على عرض السعر المرفق.»

02

السبب

لماذا تطلب ذلك، في سطر واحد فقط.

«السعر في العرض ثابت حتى 20 نوفمبر.»

03

المطلوب منهم

فعل واحد واضح يستطيع المستلم تنفيذه.

«نحتاج ردكم بالموافقة أو بالتعديلات.»

04

الموعد

تاريخ محدد، لا «في أقرب وقت».

«نرجو وصول ردكم قبل 20 نوفمبر.»

كل جملة أقل من 20 كلمة

الرسالة كلها تُقرأ في شاشة واحدة، بلا تمرير

To لمن يجب أن يتصرف، CC لمن يجب أن يعلم، BCC للرسائل الجماعية

الخانة	من يوضع فيها	مثال من عملنا	الخطأ الذي يحدث
To	**من يجب أن يتصرف بعد قراءة الرسالة**	العميل الذي سيوافق على عرض سعر الطلب 1142 قبل 20 نوفمبر	وضع صاحب القرار في CC، فيظن أن الرسالة ليست موجّهة إليه فلا يرد
CC	**من يجب أن يعلم فقط، بلا مطلوب منه**	مدير فريق المبيعات الذي يتابع الطلب 1142 دون أن يوافق عليه	إضافة الجميع «للعلم»، فيعتاد الناس تجاهل رسائلك
BCC	**الرسائل الجماعية التي يبقى مستلموها مخفيين**	إشعار واحد يُرسل إلى قائمة عملاء بتحديث في المواعيد	استخدام CC بدل BCC، فتُكشف عناوين العملاء لبعضهم

قبل الإرسال اسأل سؤالًا واحدًا: مَن المطلوب منه فعل شيء؟ اسمه وحده يذهب إلى To.

ثلاثة أخطاء تكلّف رسالة ثانية واعتذارًا وتأخيرًا

01

موضوع غامض مثل «سؤال سريع»

ما يحدث

تضيع الرسالة بين مئات الرسائل، ويتأخر الرد أيامًا بلا سبب.

التصحيح

اكتب الطلب والموعد: «للمراجعة: عرض سعر الطلب 1142 (قبل 20 نوفمبر)».

02

نسيان المرفق

ما يحدث

رسالة ثانية فيها اعتذار، وانطباع بأن العمل غير مرتّب.

التصحيح

أرفق الملف أولًا، ثم اكتب النص، ثم تحقّق من اسم المرفق قبل الإرسال.

03

سوء استخدام CC

ما يحدث

صاحب القرار يظن أنه مُعلَم فقط، والبقية يتوقفون عن قراءة رسائلك.

التصحيح

To لمن يتصرف، CC لمن يعلم، BCC للرسائل الجماعية فقط.

زمن الرد

ردّ خلال 24 ساعة، حتى لو لم يكن الجواب جاهزًا

الساعة 0
تصل رسالة من خارج الشركة

خلال 24 ساعة
رد أولي يطمئن المستلم ويحدد موعدًا

في الموعد الذي وعدت به
الجواب الكامل، كما قلت بالضبط

إن لم تستطع الإجابة بعد، ردّ أولًا بهذا

«وصلتني رسالتك — سأعود إليك بالجواب قبل يوم الخميس.»

24

ساعة

هو الحد الأقصى للرد على أي جهة من خارج الشركة: عميل، أو مورّد، أو جهة رسمية.

تدريب: 5 دقائق — رسالة إلى عميل لتغيير موعد اجتماع

5 دقائق · كتابة فردية

اكتب رسالة إلى عميل تطلب فيها تغيير موعد اجتماع.

اكتبها في بريدك أو على ورقة، ولا ترسلها. استخدم الأجزاء الستة وترتيب المتن الذي تدرّبنا عليه. سنقرأ نموذج إجابة بعد انتهاء الوقت.

يجب أن تحتوي رسالتك على

- [ ] سطر موضوع فيه الطلب والموعد النهائي.
- [ ] خلاصة في الجملة الأولى، ثم السبب.
- [ ] ما تحتاجه من العميل بوضوح، ثم موعد الرد.
- [ ] جمل أقل من 20 كلمة، ورسالة في شاشة واحدة.
- [ ] خاتمة قصيرة وتوقيع كامل.

نموذج إجابة: طلب تغيير موعد في ست جمل

1 **سطر الموضوع**

طلب تغيير موعد: اجتماع مراجعة الطلب 1142 (الرد قبل 20 نوفمبر)

2 **التحية + الافتتاحية**

تحية طيبة وبعد، أنا من فريق المبيعات في Harbor Tools، ومعنا اجتماع مراجعة الطلب 1142.

3 **المتن — بالترتيب نفسه**

خلاصة نرجو تغيير موعد اجتماع مراجعة الطلب 1142.

سبب ارتبط فريقنا الفني بزيارة موقع في الوقت نفسه.

المطلوب هل يناسبكم موعد بديل في الأسبوع نفسه؟

الموعد نرجو تأكيد الموعد البديل قبل 20 نوفمبر.

4 **الخاتمة + التوقيع**

شكرًا لتفهمكم، ونأسف لأي إرباك. مع التحية، فريق المبيعات — Harbor Tools

لماذا تعمل هذه الرسالة

01 الموضوع يذكر الطلب والموعد، فيُفتح أولًا.

02 الطلب في الجملة الأولى، لا في آخر سطر.

03 السبب سطر واحد، بلا تبرير طويل.

04 السؤال يسهّل الرد: موعد بديل في الأسبوع نفسه.

05 تاريخ محدد للرد: 20 نوفمبر.

06 كل جملة أقل من 20 كلمة، والرسالة في شاشة واحدة.

خلاصة الجلسة

ست مراجعات قبل أن تضغط «إرسال»

01 سطر الموضوع يذكر الطلب والموعد النهائي.

02 المتن مرتّب: خلاصة، سبب، المطلوب، الموعد.

03 كل جملة أقل من 20 كلمة، والرسالة في شاشة واحدة.

04 المرفق مُرفَق فعلًا، واسمه صحيح.

05 To لمن يتصرف، CC لمن يعلم، BCC للرسائل الجماعية.

06 الرد خلال 24 ساعة، أو رد أولي بموعد محدد.

اكتب كما لو أن المستلم سيقرأ رسالتك مرة واحدة فقط — لأنه كذلك.