دليل مجاني · لمنظمي الرحلات السياحية وشركات تأجير اليخوت في الإمارات

قائمة التحقق لاستفسارات الرحلات السياحية وتأجير اليخوت

ثمانية أسئلة تحوّل رسالة "كم سعر اليخت يوم الجمعة؟" إلى طلب حجز يستطيع فريقك تأكيده برسالة واحدة، وردود آمنة على أسئلة السعر والطقس والأطفال والهوية، والحدود التي لا يجوز لأي رد أن يتجاوزها، وبطاقة أداء أسبوعية. كل ما في هذا الدليل يعمل مع تطبيق واتساب للأعمال المجاني.

ماونتن AI — Mountain Information Technology Consultants Est.، دبي · info@mountainai-ae.com · واتساب +971 56 777 3366

1. لماذا يهم الرد الأول؟

الزوار والمقيمون يراسلون عادةً عدة شركات في الوقت نفسه، وغالباً في المساء، ويحجزون مع أول من يرد بوضوح.

> في دراسة Harvard Business Review عن طلبات العملاء عبر الإنترنت، كانت الشركات التي تواصلت مع العميل خلال ساعة أكثر قدرة بنحو سبع مرات على تأهيل الطلب من الشركات التي انتظرت أكثر.
> المصدر: J. Oldroyd, K. McElheran, D. Elkington, "The Short Life of Online Sales Leads", Harvard Business Review, March 2011 — hbr.org/2011/03/the-short-life-of-online-sales-leads

2. أسئلة الاستقبال الثمانية

اطرحها في الرد الأول. معاً تتيح لفريقك التحقق من التوفر وإرسال عرض سعر واحد واضح.

#	السؤال	لماذا يهم
1	أي رحلة؟ (تأجير يخت خاص، رحلة بحرية مشتركة، عشاء في مركب داو (دهو)، سفاري صحراوي، جولة في المدينة، أخرى)	يوجّه الطلب إلى الفريق أو القارب أو المركبة المناسبة.
2	التاريخ، ووقت البدء المفضّل، وعدد الساعات (لتأجير اليخوت)	التوفر يعتمد على التاريخ والموعد والمدة.
3	عدد الضيوف: البالغون، والأطفال مع أعمارهم	سعة القارب وسترات النجاة للأطفال وأسعار الأطفال كلها تعتمد على ذلك.
4	التوصيل من الفندق (أي فندق) أم اللقاء في المارينا / نقطة التجمع؟	مناطق التوصيل والتوقيت؛ يتجنب تفويت موعد الانطلاق.
5	هل هناك مناسبة أو إضافات؟ (عيد ميلاد، طلب زواج، طعام، تزيين، مصوّر)	تسعّر الإضافات مرة واحدة بدلاً من ثلاث رسائل متابعة.
6	لرحلات الصحراء: هل في المجموعة امرأة حامل، أو شخص يعاني من مشاكل في الظهر أو القلب، أو رضيع؟	التطعيس (القيادة على الكثبان) لا يُنصح به عادةً لهم؛ اعرض خيار المخيم فقط (القسم 3).
7	ميزانية تقريبية أو حجم قارب في ذهنك (اختياري)	يوفّر إرسال عرض ليخت 90 قدماً لمجموعة من 6 أشخاص.
8	الاسم، واللغة المفضّلة: العربية أو الإنجليزية	يُكلَّف الموظف المناسب؛ واستخدم الرد لتذكير الضيوف بأن الهوية السارية مطلوبة على متن القارب.

رسالة الاستقبال الجاهزة للنسخ (واتساب)

شكراً لتواصلك مع [اسم الشركة]! لنتحقق من التوفر ونرسل لك عرض السعر، أرسل من فضلك: 1) الرحلة التي تهمك، 2) التاريخ ووقت البدء والمدة، 3) عدد البالغين والأطفال (مع أعمارهم)، 4) فندقك للتوصيل، أو إن كنت ستلتقي بنا في المارينا، 5) أي مناسبة أو إضافات، 6) اسمك. سيرد فريقنا بالتوفر والسعر قبل [الوقت]. يرجى العلم أن كل ضيف يحتاج إلى هوية سارية على متن القارب (جواز السفر، أو الهوية الإماراتية للمقيمين). لا يُعتبر الحجز مؤكداً إلا بعد أن يرسل فريقنا تأكيداً مكتوباً.

3. ردود آمنة على الأسئلة التي تصلك كل يوم

السؤال	نمط الرد الآمن	لماذا
"كم السعر؟"	اذكر فقط أسعارك المنشورة حالياً أو عرض سعر مكتوباً من الفريق؛ واسأل أولاً عن التاريخ وعدد الضيوف والمدة.	الأسعار تتغير حسب الموسم واليوم والقارب؛ والرقم الخاطئ في المحادثة يسبب خلافات.
"ماذا لو كان الطقس سيئاً؟"	اذكر سياسة الطقس المكتوبة لديك (إعادة الجدولة / الاسترداد)، وأن القبطان أو الجهات المختصة هم من يقررون إن كان الإبحار آمناً.	يصدر المركز الوطني للأرصاد (NCM) في الإمارات تنبيهات بحالة البحر المضطرب؛ وشروط الشركات تسمح عادةً بالإلغاء المجاني عندما يقيّد خفر السواحل الإبحار أو يحذّر من طقس غير آمن.
"هل يمكن أن تُحضر الأطفال؟"	نعم، مع ذكر أعمارهم؛ يرتدي الأطفال سترات النجاة حسب سياستكم؛ واذكر أسعار الأطفال من قائمة أسعارك.	تشترط شروط إحدى شركات تأجير اليخوت في دبي ارتداء سترات النجاة للأطفال دون 10 سنوات على سطح القارب وفي الماء — حدّد قاعدتك واذكرها.
"ماذا نُحضر معنا؟"	هوية أصلية سارية لكل ضيف؛ موعد الوصول قبل الانطلاق؛ وللسفاري: ملابس خفيفة وحماية من الشمس.	تذكر الشركات أن الركاب الذين لا يحملون هوية لن يُسمح لهم بالصعود.
"هل تستطيع زوجتي الحامل / والدي الذي يعاني من ظهره المشاركة في السفاري؟"	نعم في المخيم؛ واقترح تجنّب القيادة على الكثبان والتأكد مع الفريق.	التطعيس لا يُنصح به عموماً للحوامل والرضّع ومن يعانون من مشاكل في الظهر أو القلب.
"هل يمكنني الإلغاء؟"	انقل شروط الإلغاء المكتوبة لديك حرفياً، مع مدة الإشعار.	رسوم الإلغاء تختلف بين الشركات؛ لا ترتجل رسماً في المحادثة أبداً.

المصادر: NCM sea warnings as reported by Gulf News, 28 Dec 2025 (gulfnews.com/uae/weather); Xclusive Yachts Dubai, booking terms (xclusiveyachts.com/terms); Emirates "Yacht Marina Tour" activity notes (emirates.com/.../dubai-experience/activities/30684); Khaleej Times, "How to prepare for your Dubai desert safari" (khaleejtimes.com/travel). هذه أمثلة من شركات ووسائل إعلام وليست أنظمة رسمية؛ التزم دائماً بشروط ترخيصك وشروطك الخاصة. معلومات عامة وليست استشارة قانونية أو استشارة سلامة.

4. حدود لا يجوز لأي رد أن يتجاوزها (من الموظف أو الآلي)

- **لا يُؤكَّد أي حجز أو سعر آلياً** إلا إذا جاء من نظام الحجز الفعلي لديكم أو من عرض سعر مكتوب من أحد أعضاء الفريق.
- **لا تطلب أبداً رقم البطاقة أو رمز CVV أو رمز التحقق (OTP) في المحادثة.** أرسل الدفع فقط عبر رابط الدفع الرسمي أو الفاتورة، وأخبر الضيوف أنك لن تطلب بيانات البطاقة برسالة أبداً.

- **لا تَعِد أبداً بالطقس أو بإبحار مضمون.** أحِل إلى سياسة الطقس؛ وقرارات السلامة تبقى للقبطان والجهات المختصة.
- **السعة ثابتة.** لا تقبل ضيوفاً أكثر مما رُخِّص له القارب؛ وأكّد العدد النهائي كتابياً قبل الرحلة.
- **حوّل المحادثة إلى شخص فوراً** في حالات الشكاوى، والمفقودات، والحوادث، والضيف الذي يشعر بتوعك أثناء الرحلة، وأي سؤال عن استرداد المبالغ.
- **نسخ الهويات وصور جوازات السفر بيانات شخصية.** اجمعها فقط إذا كانت عملياتك تحتاجها، واحفظها بأمان، واحذفها عند انتهاء الحاجة إليها (المرسوم بقانون اتحادي رقم 45 لسنة 2021 بشأن حماية البيانات الشخصية).

5. بطاقة الأداء الأسبوعية (10 دقائق كل اثنين)

الرقم	طريقة حسابه	هذا الأسبوع
الاستفسارات الواردة	استفسارات جديدة عبر واتساب ورسائل إنستغرام ونماذج الموقع ورسائل منصات الحجز هذا الأسبوع	
وسيط زمن أول رد	القيمة الوسطى للزمن من أول رسالة إلى أول رد	
الرد خلال ساعة	نسبة الاستفسارات التي أُجيب عنها خلال 60 دقيقة، بما فيها المساء وعطلة نهاية الأسبوع	
الطلبات المكتملة	نسبة الطلبات التي فيها الرحلة والتاريخ وعدد الضيوف والتوصيل بعد أول تبادل	
عروض الأسعار المرسلة	عروض الأسعار المكتوبة المرسلة، ووسيط الزمن من الاستفسار إلى العرض	
الحجوزات المؤكدة	الاستفسارات التي أصبحت حجزاً مدفوعاً ومؤكداً	
التأجيل بسبب الطقس	الرحلات المؤجلة بسبب الطقس، ونسبة الضيوف الذين أعادوا الحجز منها	

6. هل تريد أن تراه يعمل على استفسارات شركتك؟

جرّب مساعدنا النموذجي لشركة رحلات وتأجير يخوت وهمية:
mountainai-ae.com/demo/tours-yacht-charter-assistant.html?lang=ar. يطرح الأسئلة أعلاه بالعربية أو الإنجليزية، ولا يذكر سعراً ولا يأخذ دفعة ولا يؤكد حجزاً بنفسه، ويسلّم الطلب إلى فريقك.

عرض تجريبي مجاني خلال 24 ساعة مُعدّ من موقع شركتك العام برابط خاص ← **تجربة 14 يوماً بمبلغ AED 1,500** على رقم واتساب للأعمال أو موقعك، يُخصم بالكامل إذا استمريت ← **التأسيس الكامل AED 7,500 + AED 1,250 شهرياً** (الاستضافة والمراقبة والتحديثات الشهرية؛ رسوم واتساب من Meta تُدفع مباشرةً منك). لا تَعِد بعدد معين من الحجوزات — تقرير التجربة يوضح ما حدث فعلاً.
أرسل كلمة "DEMO" على واتساب +971 56 777 3366 · info@mountainai-ae.com · mountainai-ae.com/ar.html

مؤسسة ماونتن لاستشارات تقنية المعلومات، دبي، الإمارات · info@mountainai-ae.com · mountainai-ae.com. هذا الدليل معلومات عامة وليس استشارة قانونية أو استشارة سلامة، ولا يَعِد بأي نتيجة محددة. واتساب علامة تجارية لمالكها، وماونتن AI غير تابعة لواتساب أو Meta.