

העוזר הראשון שלכם בקלוד

מנסח תשובות ללקוחות, לפי המחירים והסגנון שלכם

למי: בעלי עסקים שעונים כל יום על אותן שאלות, בוואטסאפ, במייל או באינסטגרם.

מה יהיה לכם: עוזר שמנסח תשובה לכל הודעה של לקוח, לפי המידע של העסק שלכם ובטון שלכם. אתם קוראים, מתקנים אם צריך, ושולחים.

מה צריך: חשבון בקלוד (גם החינמי מספיק; אין לכם? פרק 1 מסביר הכול), ו-3 הודעות אמיתיות שקיבלתם מלקוחות. עובדים בקצב שלכם, ואפשר בחלקים. הכי נוח במחשב; יש לכם רק טלפון?

המסך אצלכם יכול להיראות קצת אחרת (למשל השם שמופיע מתחת לתיבת הכתיבה, כמו Sonnet או Opus). זה בסדר, הכפתורים באותם מקומות. הממשק של קלוד באנגלית, אז ליד כל כפתור כתבנו מה הוא אומר. לוחצים על צילום כדי לראות אותו בגדול.

1 ממלאים את "דף העסק" · לפני שנכנסים לקלוד

לוחצים "העתקה", מדביקים בפתקים או במסמך במחשב, וממלאים במילים שלכם. שומרים את זה — תצטרכו להדביק את זה בצעד 4, וגם לעדכן בהמשך.

אין זמן עכשיו? אפשר להתחיל רק עם שם העסק, המחירים ושתי שאלות שחוזרות, ולהשלים אחר כך.

זה הצעד הכי חשוב. העוזר יודע רק מה שכתוב כאן. מדלגים עליו? העוזר יענה "לבדוק:" כמעט על כל שאלה, כי אין לו מידע.

```
דף העסק
שם העסק:
מה אנחנו מוכרים / נותנים:
מחירים (רק מה שאפשר להגיד ללקוח):
שעות ואיפה:
איך מזמינים / קובעים:
```

5 שאלות שחוזרות הכי הרבה, ומה אני עונה עליהן:
שאלה 1:
שאלה 2:
שאלה 3:
שאלה 4:
שאלה 5:
מה אסור להגיד או להבטיח (הנחות, זמנים, מחירים שלא כתובים כאן):
הטון שלי (למשל: חם וקצר, פונה בשם הפרטי):

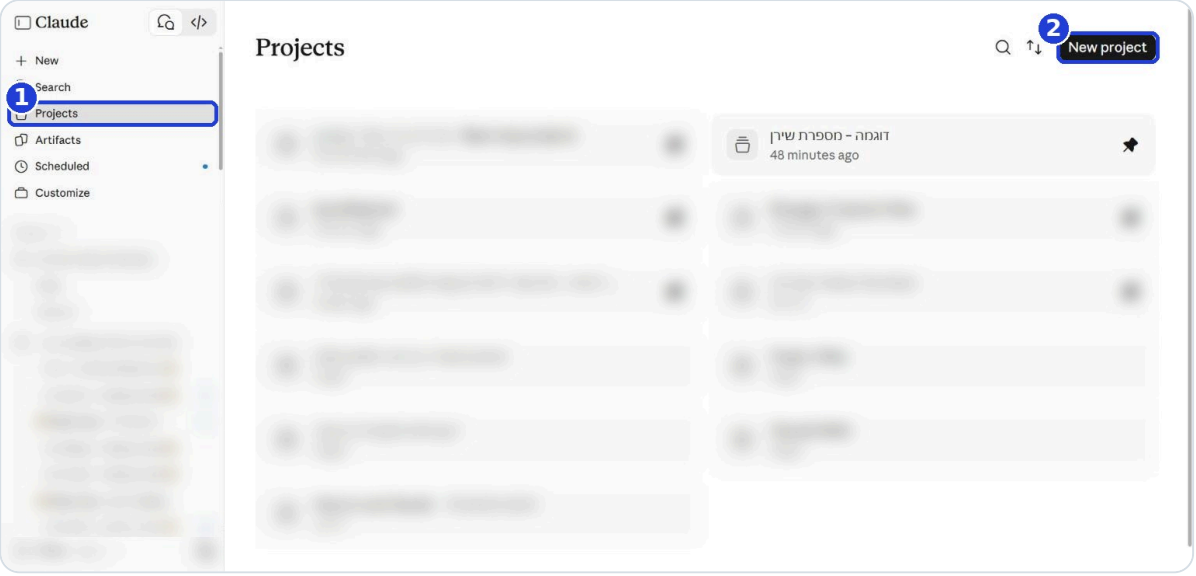
◄ לראות דוגמה ממולאת (עסק בדוי, רק להשראה — לא להעתיק)

2 פותחים פרויקט חדש

יש לכם רק טלפון? דלגו ל[מסלול הטלפון](). משם חוזרים לצעד 5.

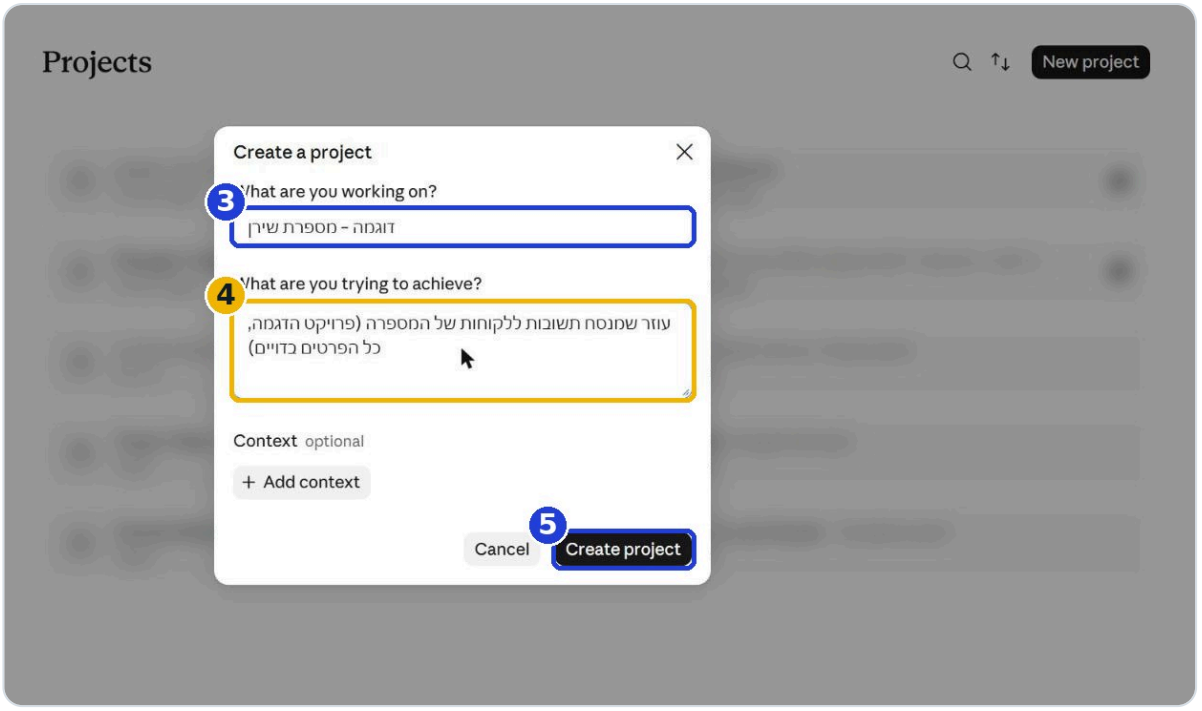
נכנסים לקלוד במחשב, באתר claude.ai, ומתחברים עם המייל שלכם. (פעם ראשונה? [פרק 1]() מראה איך.)

1. בתפריט שבצד שמאל לוחצים על **Projects** (פרויקטים). לא רואים תפריט? לוחצים על הסמל הקטן ליד המילה Claude, למעלה משמאל.
2. למעלה מימין לוחצים על הכפתור השחור **New project** (פרויקט חדש).



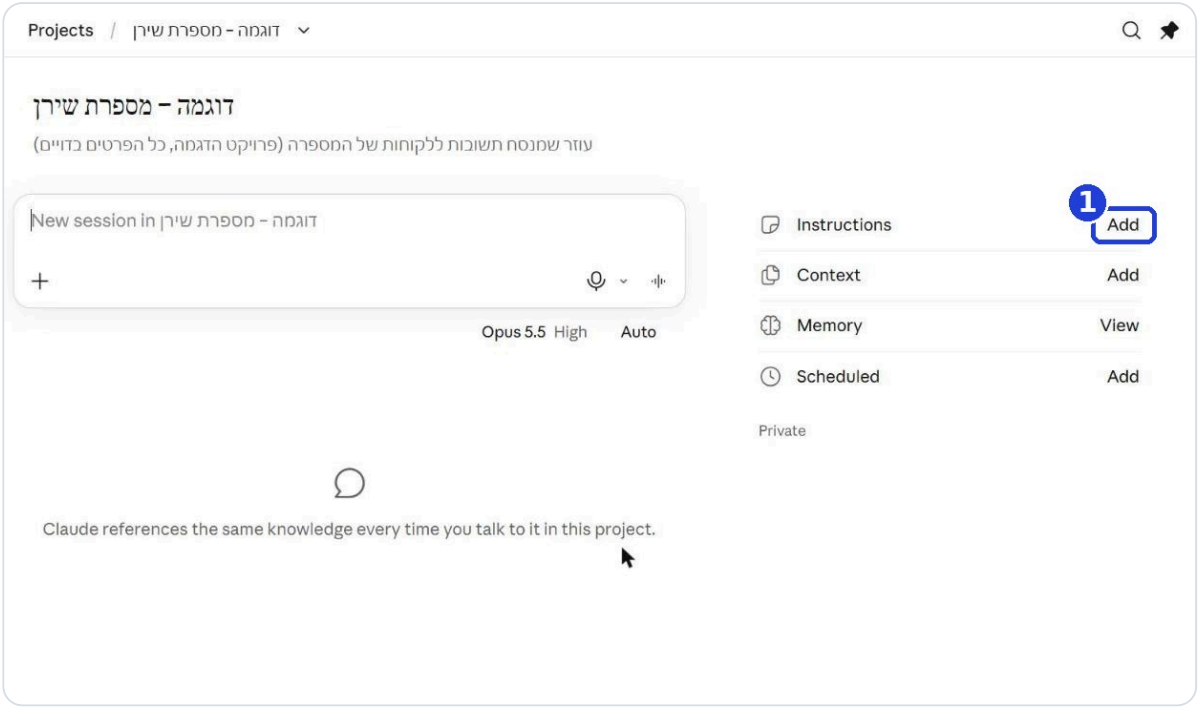
אצלכם הרשימה תהיה ריקה, או עם הפרויקטים שלכם. אצלנו הרשימה מטושטשת.

3. בשדה הראשון כותבים רק את שם העסק שלכם. (בצילום כתבנו "דוגמה – מספרת שירן", כי זה פרויקט הדגמה.)
4. השדה השני שואל מה אתם רוצים להשיג. הוא לא חובה, ואפשר לכתוב בו: "עוזר שמנסח תשובות ללקוחות".
5. לא נוגעים ב-**Add context** שבחלון הזה. לוחצים על **Create project** (צור פרויקט).



3 נותנים לעוזר את ההוראות

1. בעמוד הפרויקט, בטור שבצד, בשורה **Instructions** (הוראות), לוחצים על **Add** (הוסף).

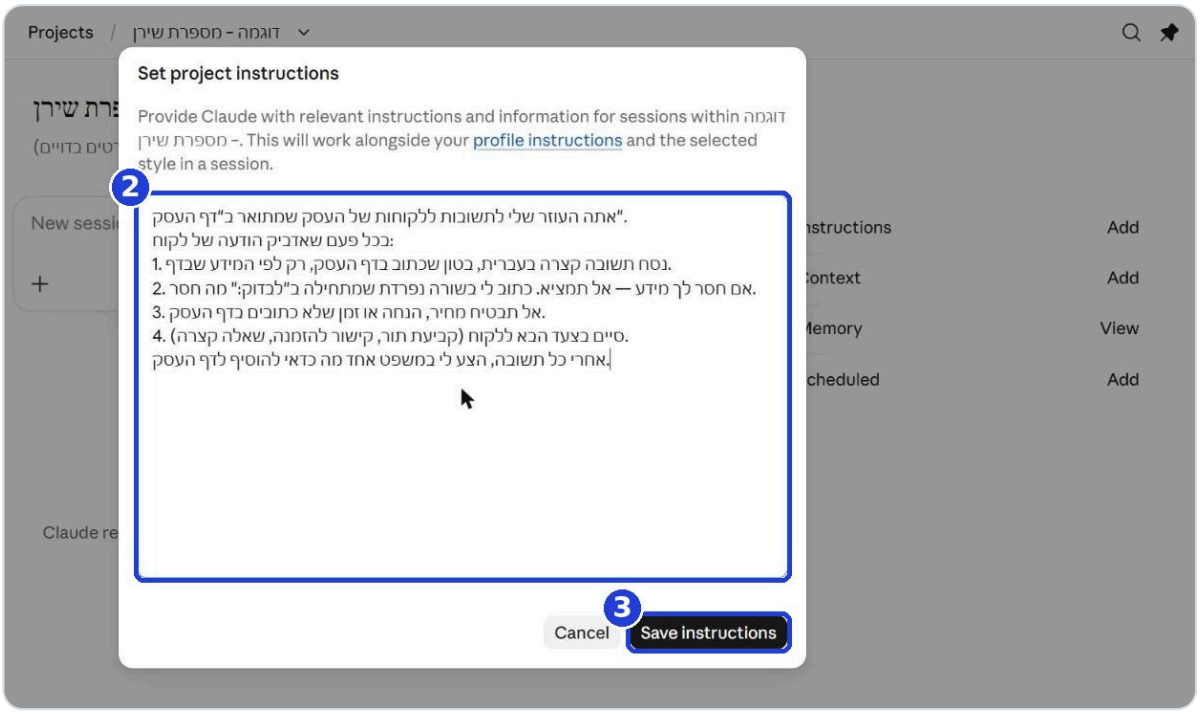


2. נפתח חלון. מעתיקים את הטקסט הזה ומדביקים אותו בתיבה הגדולה:

אתה העוזר שלי לתשובות ללקוחות של העסק שמתואר ב"דף העסק".
בכל פעם שאדביק הודעה של לקוח:
1. נסח תשובה קצרה בעברית, בטון שכתוב בדף העסק, רק לפי המידע שבדף.

2. אם חסר לך מידע — אל תמציא. כתוב לי בשורה נפרדת שמתחילה ב"לבדוק:" מה חסר.
3. אל תבטיח מחיר, הנחה או זמן שלא כתובים בדף העסק.
4. סיים בצעד הבא ללקוח (קביעת תור, קישור להזמנה, שאלה קצרה).
אחרי כל תשובה, הצע לי במשפט אחד מה כדאי להוסיף לדף העסק.

3. לוחצים על **Save instructions** (שמור הוראות).

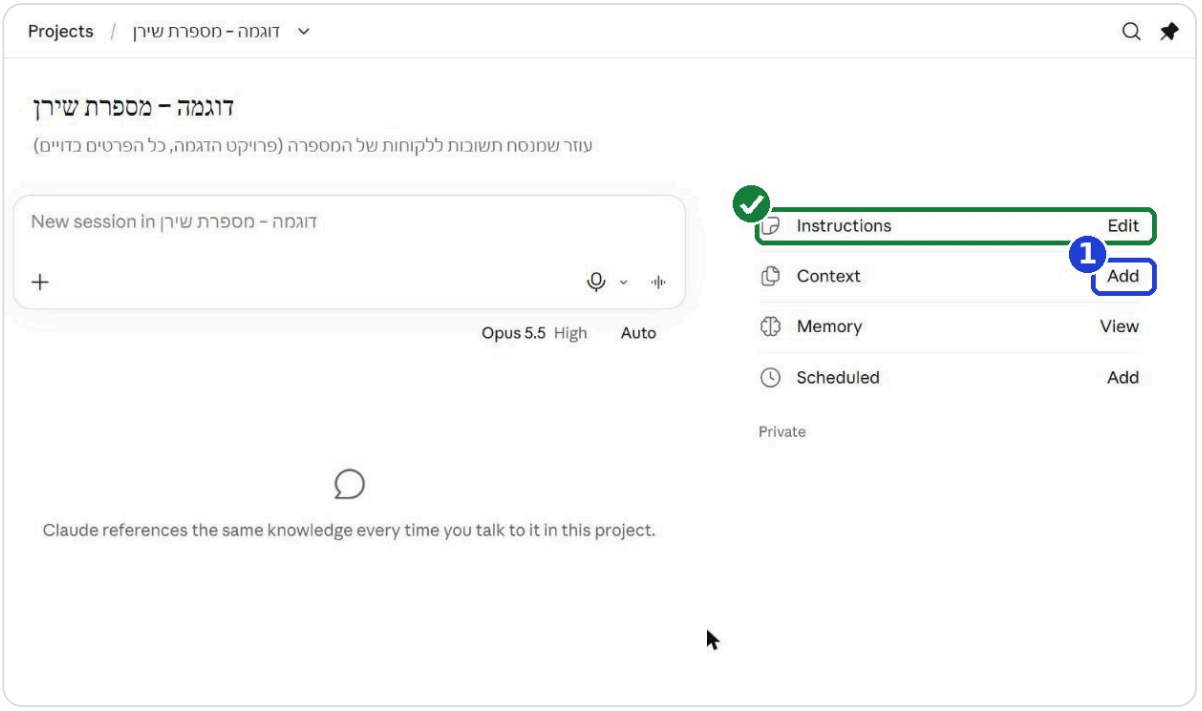


הטקסט בתיבה נראה קצת "הפוך" (הנקודות בצד הלא נכון)? זה רק התצוגה. קלוד קורא אותו נכון.

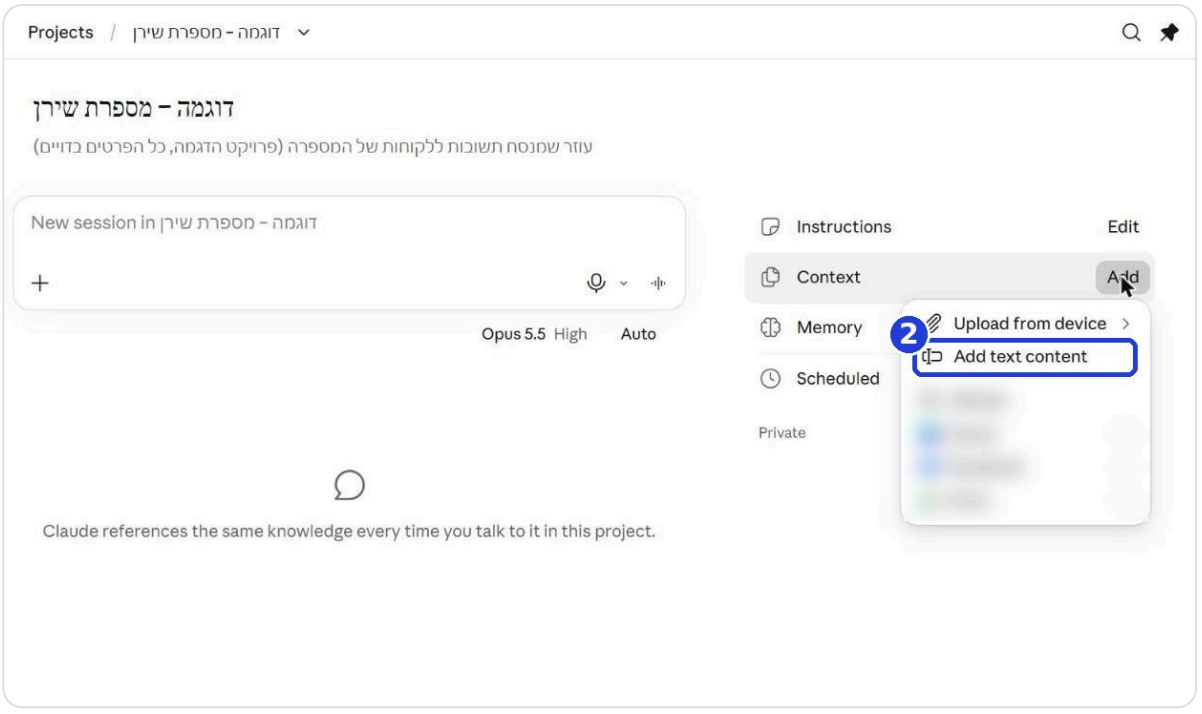
4 מוסיפים את "דף העסק"

בדיקה: אחרי השמירה כתוב בשורת ההוראות **Edit** במקום Add. ככה יודעים שהן נשמרו.

1. שורה אחת מתחת, בשורה **Context** (ידע), לוחצים על **Add** (הוסף). שימו לב: זה ה-Add השני, לא זה של ההוראות.

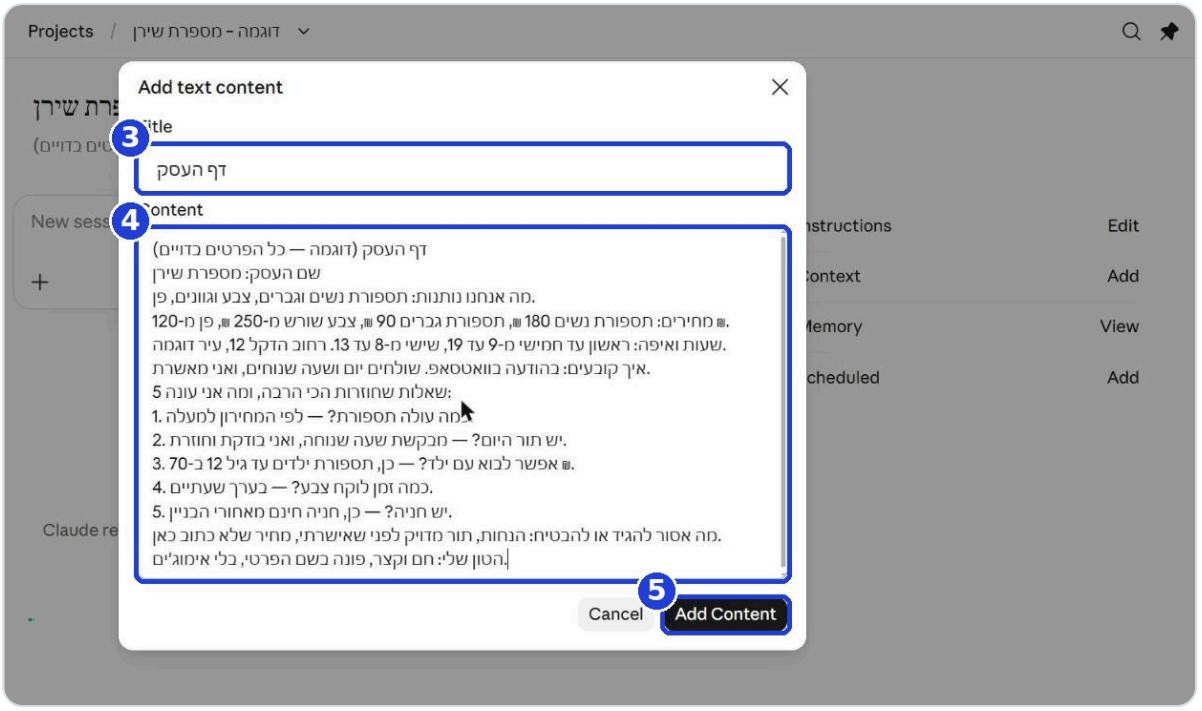


2. בתפריט שנפתח בוחרים **Add text content** (הוספת טקסט).

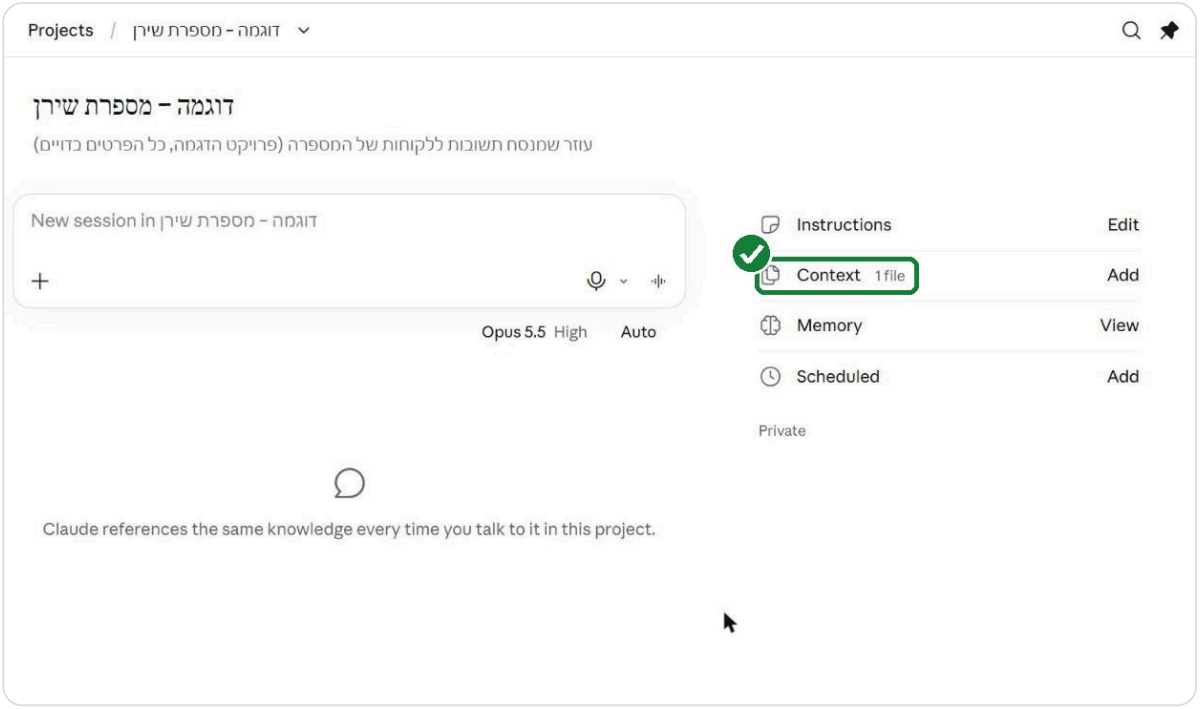


מתחת לקו יכולות להופיע אצלכם אפשרויות נוספות, או לא להופיע בכלל. לא צריך אותן.

3. בשדה **Title** (כותרת) כותבים: דף העסק.
4. בשדה **Content** (תוכן) מדביקים את דף העסק שמילאתם בצעד 1.
5. לוחצים על **Add Content** (הוסף).



בדיקה: ליד **Context** מופיע עכשיו **1 file** (קובץ אחד).

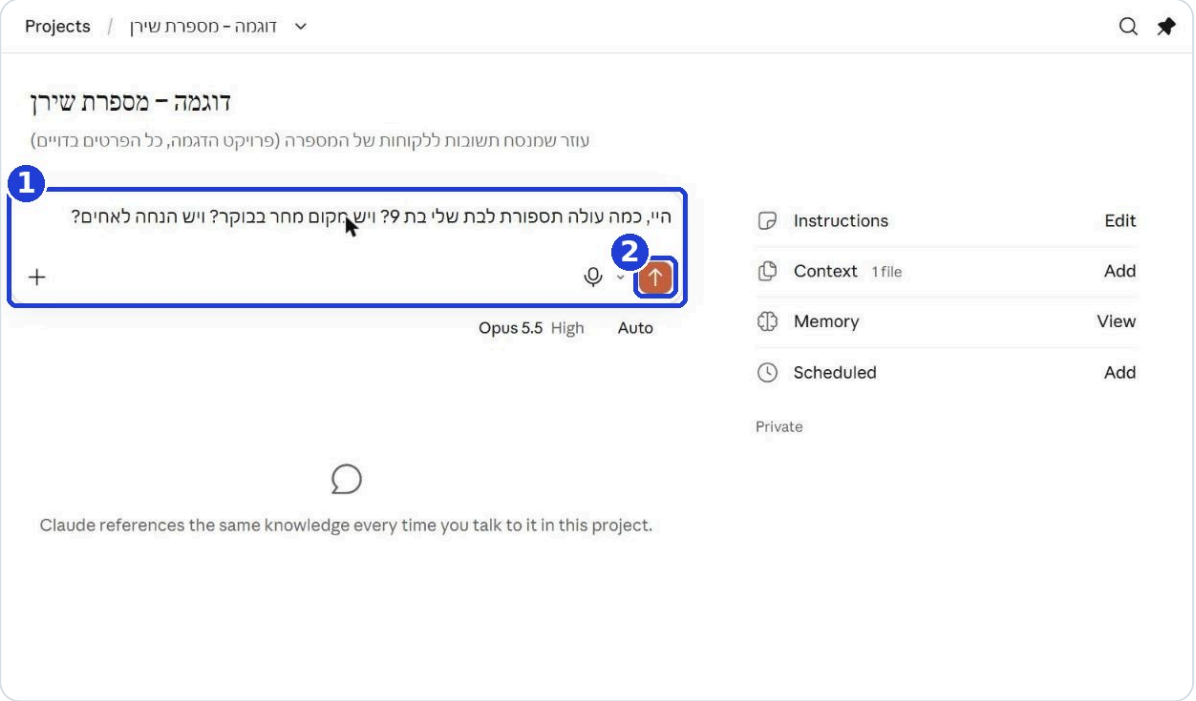


יש לכם כבר את דף העסק כקובץ (וורד או PDF)? בתפריט של שלב 2 בוחרים במקום זה **Upload from device** (העלאה מהמחשב).

5 בודקים עם הודעה אמיתית

העוזר טעה? קפצו ל"טעה, או חסר לו מידע?"

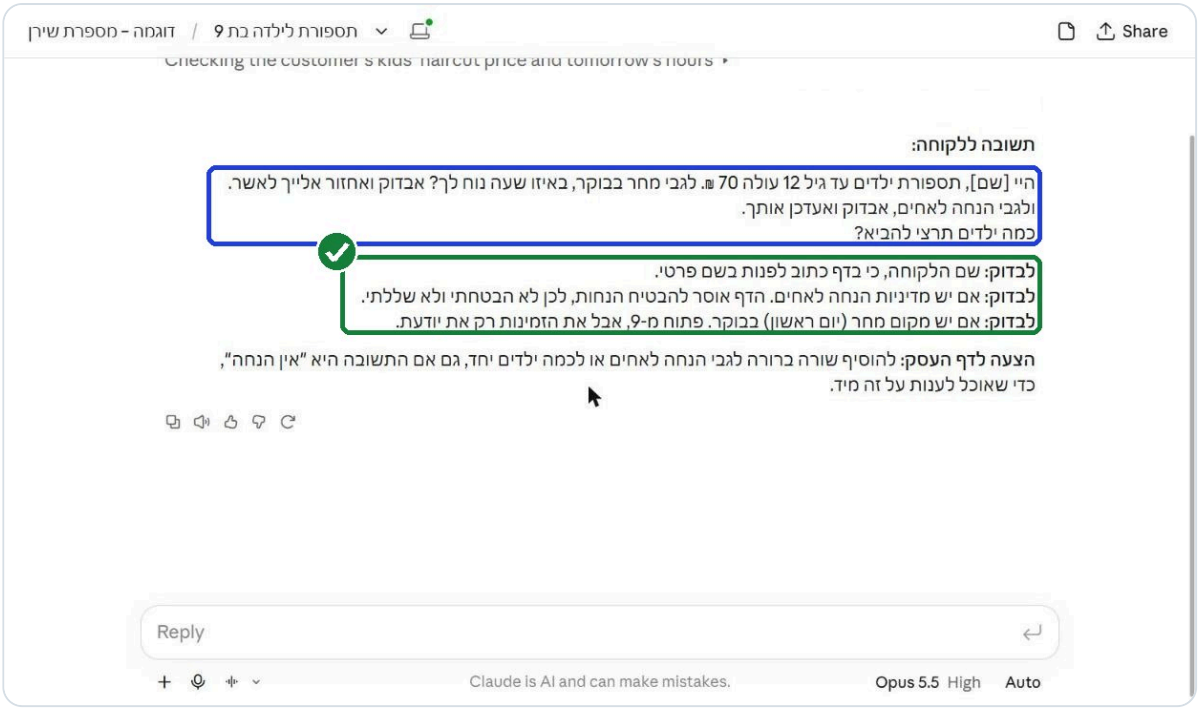
1. בעמוד הפרויקט, בתיבת הכתיבה (כתוב בה **New session in** — "שיחה חדשה ב..." — ושם הפרויקט), מדביקים הודעה אמיתית של לקוח.
2. לוחצים על החץ הכתום, או על Enter במקלדת.



ההודעה בדוגמה: "היי, כמה עולה תספורת לבת שלי בת 9? ויש מקום מחר בבוקר? ויש הנחה לאחים?"

נפתח עמוד של שיחה, ואחרי כמה שניות מגיעה תשובה. בודקים:

- ✓ המחיר והמידע נכונים?
- ✓ זה נשמע כמוכם?
- ✓ כשחסר משהו, הוא כתב "לבדוק:" ולא המציא?



בדוגמה הלקוחה שאלה על תספורת לילדה, על מקום מחר בבוקר ועל הנחה לאחים. העוזר ענה את המחיר מהדף, לא הבטיח הנחה, וכתב "לבדוק:" על כל מה שלא כתוב בדף. (את "יום ראשון" הוא לא המציא — קלוד יודע מה התאריך היום.)

לקריאה בלבד, אין כאן כפתור העתקה — זו התשובה מהצילום, בטקסט:

תשובה ללקוחה:
היי [שם], תספורת ילדים עד גיל 12 עולה 70 ₪. לגבי מחר בבוקר, באיזו שעה נוח לך? אבדוק ואחזור אלייך לאשר.
ולגבי הנחה לאחים, אבדוק ואעדכן אותך.
כמה ילדים תרצי להביא?

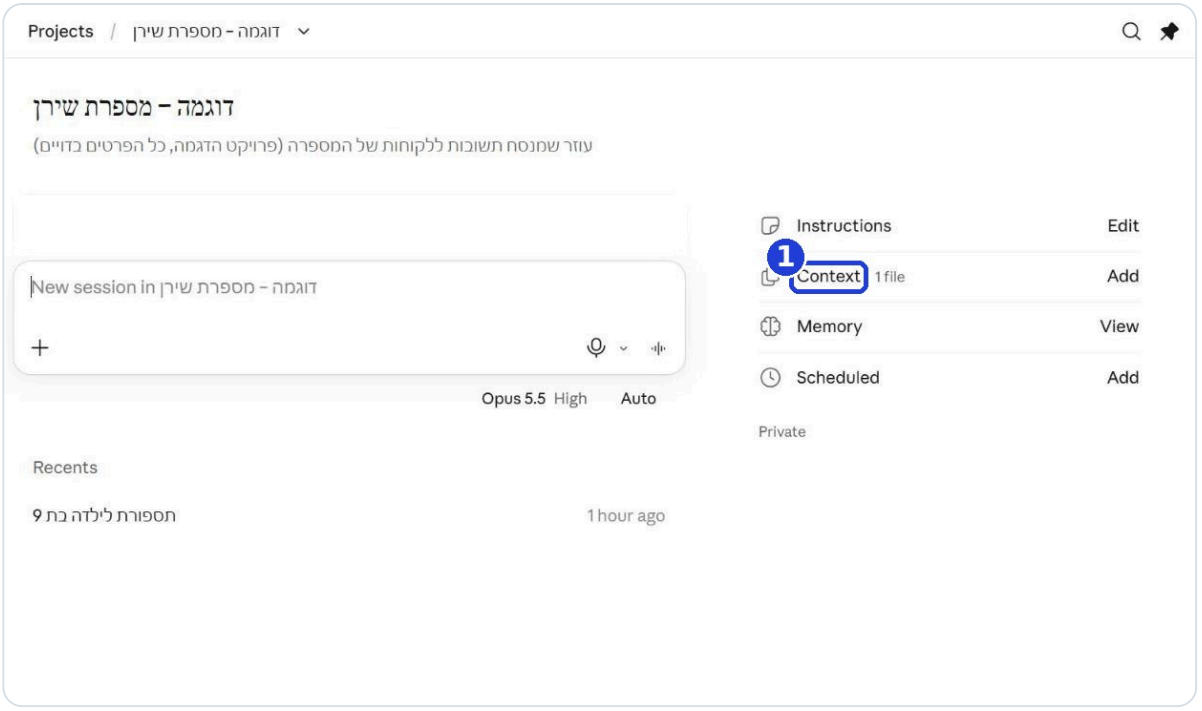
לבדוק: שם הלקוחה, כי בדף כתוב לפנות בשם פרטי.
לבדוק: אם יש מדיניות הנחה לאחים. הדף אוסר להבטיח הנחות, לכן לא הבטחתי ולא שללתי.
לבדוק: אם יש מקום מחר (יום ראשון) בבוקר. פתוח מ-9, אבל את הזמינות רק את יודעת.

(בלי ההצעה לדף העסק שבסוף.)

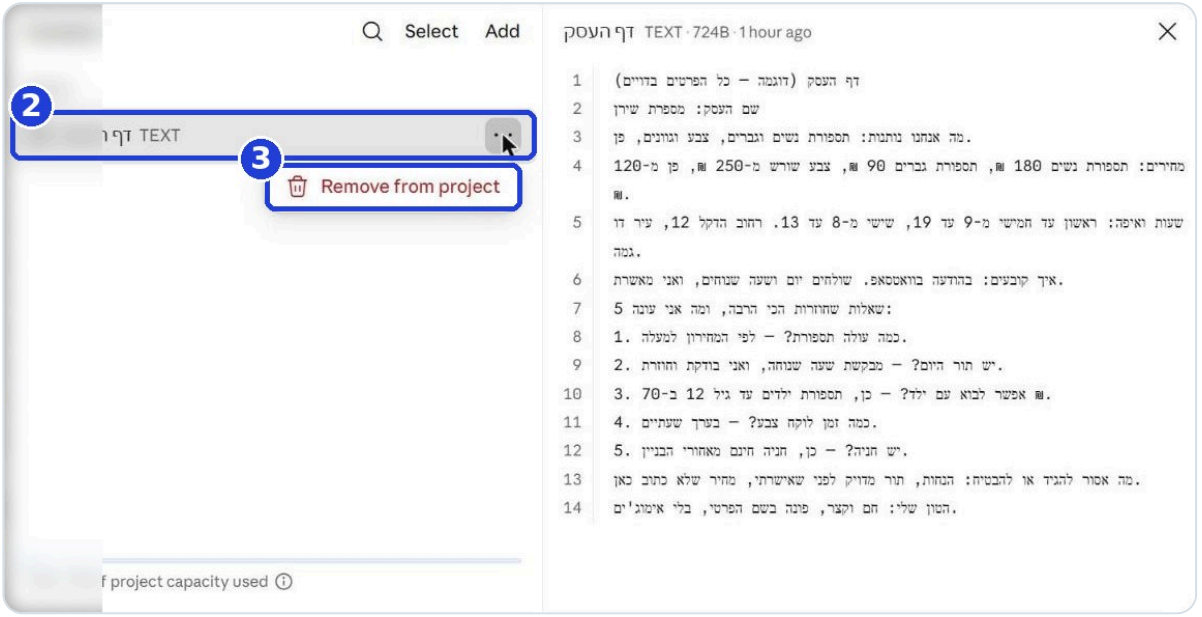
לפני ששולחים ללקוח: את שורות "לבדוק:" לא שולחים — הן בשבילכם. הדרך הקלה: לוחצים על כפתור ההעתקה שמתחת לתשובה של קלוד, מדביקים בפתקים, מוחקים את שורות "לבדוק:" ומחליפים את [שם] בשם האמיתי. את מה שנשאר שולחים ללקוח.

טעה, או חסר לו מידע? לא מתווכחים איתו. מתקנים את דף העסק אצלכם (בפתקים או במסמך מצעד 1), ומחליפים אותו בפרויקט:

1. בעמוד הפרויקט לוחצים על המילה **Context** עצמה — לא על Add שלידה.



2. נפתח חלון עם רשימה, ובה "דף העסק". בחלון הזה לא לוחצים על Add או Select.
   מצביעים בעכבר על השורה של דף העסק, ומופיעות בקצה שלה שלוש נקודות (...).
   לוחצים עליהן.
3. לוחצים **Remove from project** (הסרה מהפרויקט).
4. סוגרים את החלון (ה-X למעלה), ומוסיפים את הדף המעודכן בדיוק כמו בצעד 4.



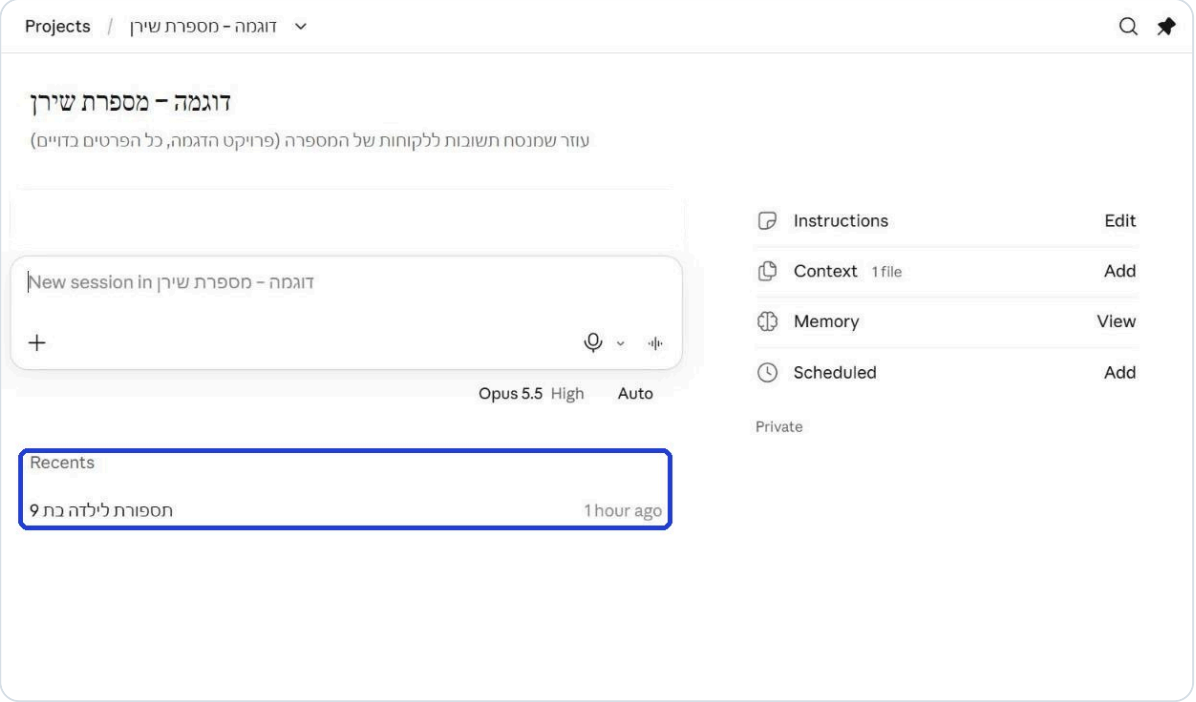
אי אפשר לערוך את הדף בתוך קלוד, רק להסיר ולהוסיף מחדש. לכן חשוב לשמור אותו אצלכם.

אחרי כל החלפה בודקים שוב — בשיחה חדשה מעמוד הפרויקט (כל הודעה של לקוח = שיחה חדשה). עושים את זה עם 3 ההודעות.

6 משתמשים בו כל יום

כל הודעה חדשה של לקוח:

1. נכנסים לקלוד, לוחצים בתפריט על **Projects**, ובוחרים בפרויקט של העסק.
2. מדביקים את ההודעה בתיבת הכתיבה בראש העמוד. כל הודעה — שיחה חדשה, ככה הוא לא מתבלבל בין לקוחות.
3. קוראים, מעתיקים את התשובה ושולחים ללקוח.



מתחת לתיבה, תחת **Recents** (אחרונות), שמורות השיחות הקודמות בפרויקט.

פעם בשבוע מוסיפים לדף העסק את השאלות החדשות שהגיעו (ומחליפים אותו בפרויקט, כמו בצעד 5).

שימו לב: תמיד קוראים לפני ששולחים. העוזר מנסח, אתם מחליטים. לא מדביקים פרטים רגישים של לקוחות, כמו תעודת זהות, כרטיס אשראי או מידע רפואי.

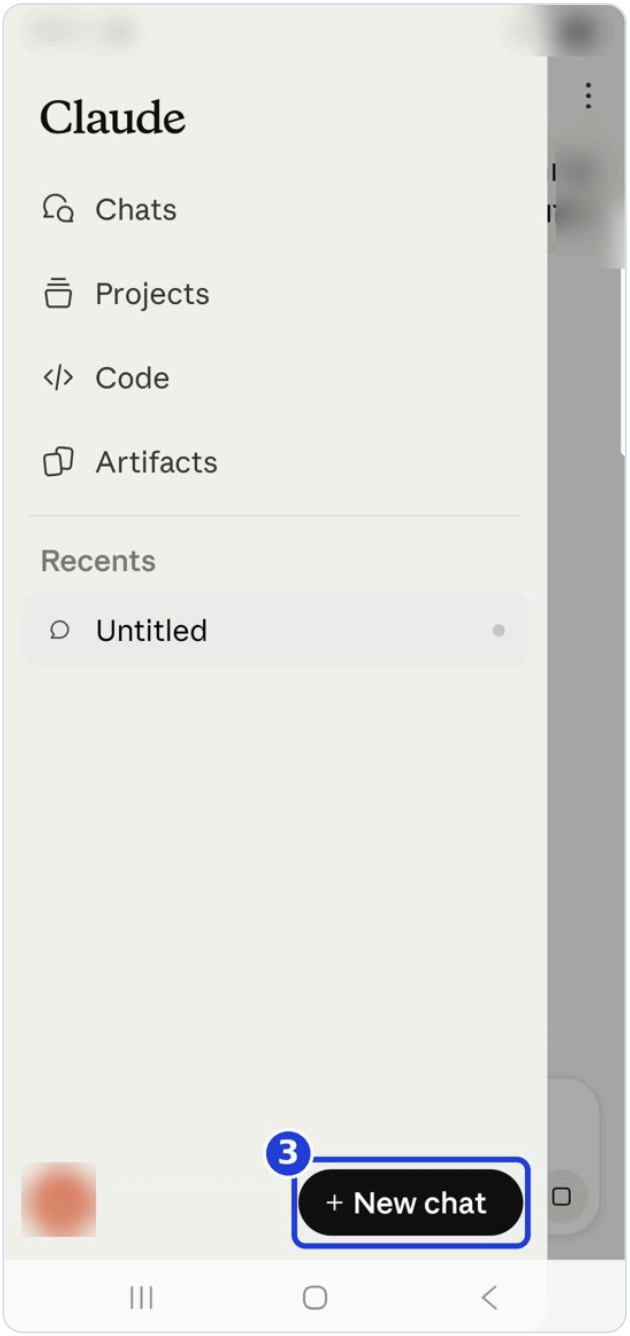
יש לכם רק טלפון?

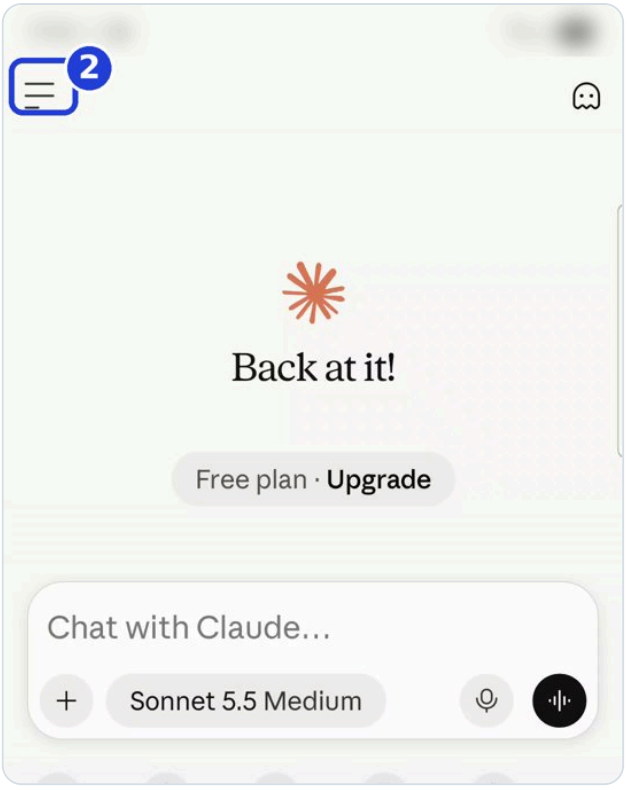
אפשר לעשות את זה באפליקציה של קלוד, בשיחה רגילה:

1. בפתק אחד בטלפון שומרים את ההוראות מצעד 3, ומתחתן את דף העסק שמילאתם (צעד 1). ככה מעתיקים פעם אחת את שניהם.
2. באפליקציה לוחצים על שלושת הקווים למעלה משמאל (התפריט).
3. לוחצים על **New chat** (שיחה חדשה), למטה.

4. בתיבת הכתיבה מדביקים את הפתק (הוראות + דף העסק), ומתחתיו כותבים "ההודעה של הלקוח:" ומדביקים אותה. שולחים בחץ.

5. לקוח הבא? שוב **New chat**, ושוב: הפתק, ומתחתיו ההודעה של הלקוח.





בודקים את התשובה לפי צעד 5. כדי לשלוח: מעתיקים אותה (בכפתור ההעתקה שמתחתיה), מדביקים בפתקים, מוחקים את שורות "לבדוק:" ומחליפים את [שם] בשם האמיתי — ורק אז מעתיקים ושולחים ללקוח.

ההבדל מהמחשב: בפרויקט ההוראות נשמרות לתמיד, ובשיחה רגילה מדביקים אותן כל פעם מחדש. (באפליקציה יש גם **Projects** בתפריט, אבל המדריך הזה מראה את הפרויקט במחשב.)

צוות בקופסה הוא מותג עצמאי ואינו קשור ל־Anthropic. צילומי המסך מתוך claude.ai, מחשבון הדגמה עם עסק בדוי (31.10.2026). מדיניות הפרטיות