WHYNOIDEAS.DEV · 免費工具包 01

WhatsApp 催約・追覆・續會 30 條粵語模板

直接複製、改兩個位就用得。專為香港中小企寫：美容、牙科、汽車美容、寵物美容、攝影、花店、共享工位、非牟利活動。

全部模板都跟同一條公式：**稱呼 → 具體事實（日期／金額／項目）→ 一個好易答嘅問題 → 唔催唔逼**。香港客人最怕「硬銷」，最受「幫佢記住」。

點解要用模板？因為 90% 嘅流失唔係貴，係「唔記得」、「唔好意思問」、「等佢覆」。一條 30 字嘅訊息，比你請一個跟單同事更準時。

想要你自己行業嘅完整版（含試算表、自動提醒、跟進排程）：
whynoideas.dev/products · 全部 US$9–39

版本 2026-10-28 · 可自由轉發，唔可以轉售。

A. 查詢後一直冇回覆（5 條）

規則：第一次追問「有冇收到」，第二次給「具體時間選擇」，第三次就放手。三次之後唔好再追同一個話題。

A1 24 小時後第一次追

> Hi {{稱呼}}，我係 {{店名}} 嘅 {{同事名}} 😊
> 你 {{日期}} 問過 {{項目}}，我嗰邊已經幫你留咗資料。
> 想問下你係想安排喺平日定週末？我直接幫你睇有位嘅時段。

唔好問「有冇興趣」，要問「平日定週末」——一個選擇題比起開放題易答十倍。

A2 帶具體時段的第二次追

> Hi {{稱呼}}，跟返你之前問嘅 {{項目}}。
> 呢個星期仲有：{{時段一}}、{{時段二}}。
> 你話一聲邊個方便，我幫你 hold 15 分鐘，hold 完唔啱都唔收費。

「hold 15 分鐘」係零風險承諾，比「快啲訂」有效，亦唔會覺得你逼。

A3 客人問完價就消失

> Hi {{稱呼}}，上次報嘅 {{項目}} 係 {{金額}}，包 {{包含內容}}。
> 如果你係想比較下，我可以直接講：我哋貴 {{差額}} 嘅位係 {{具體差異}}。
> 你想我照舊價幫你留位，定係想我介紹一個入門少少嘅做法？

主動講出自己貴在哪，比等客人自己估，成單率高好多。

A4 第三次（最後一次）追

> Hi {{稱呼}}，我唔想不停 message 煩住你 😅
> 如果而家唔啱時間，我幫你喺系統 mark 住，{{月份}} 再問你一次。
> 期間你有需要隨時搵我，我照樣幫你留返個位。

退一步，反而有三成機會客人自己返嚟。最差都唔會封鎖你。

A5 新客問完但未落訂（落訂引導）

> Hi {{稱呼}}，{{項目}} 嘅位我幫你留到 {{日期時間}}。
> 落訂方式好簡單：轉數快 / PayMe 都可以，入完影張相俾我就得。
> 落訂之後我會 send 一份 {{準備事項}} 俾你，到時唔使臨急問。

B. 預約確認同提醒（5 條）

B1 即時確認（落單後 5 分鐘內）

> 收到✅ {{稱呼}}，幫你 confirm 咗：
> 📅 {{日期}} {{時間}}
> 📍 {{地址}}
> 💰 {{金額}}（{{付款狀態}}）
> 我會喺前一天再提醒你一次，到時見！

即時確認係最便宜嘅「減少 no-show」方法，格式固定就好，唔需要創意。

B2 前一天提醒

> Hi {{稱呼}}，提提你聽日 {{時間}} 嘅 {{項目}}。
> 地址：{{地址}}（{{交通提示}}）
> 需要改期嘅話，今日 6 點前話我知就免費改。

B3 當日早上提醒

> 早晨 {{稱呼}}！今日 {{時間}} 見 😊
> 出門前想問一句：{{準備問題，例如：有冇食物敏感／車泊邊層}}？
> 我哋會準時 {{時間}} 準備好。

B4 客人未到（遲 10 分鐘）

> Hi {{稱呼}}，我哋準備好等緊你 😊 想問下你大概幾點到？
> 如果塞車唔使急，我幫你順延 {{X}} 分鐘，後面嘅客我已經打過招呼。

唔好第一句就講「你遲到」。先解決，後記錄。

B5 客人 no-show（當日黃昏）

> Hi {{稱呼}}，今日等唔到你，希望你冇咩事。
> 我幫你留返一次，{{兩個時段}} 你揀一個，今次唔收任何費用。
> 如果真係唔需要，你話我知，我就唔再打擾你。

no-show 嘅客人有一半會返，前提係你唔好令佢覺得欠你。

C. 改期、取消、延期（5 條）

C1 客人要改期

> 冇問題 {{稱呼}}，幫你由 {{舊時間}} 改去 {{新時間}}。
> 其他嘢唔變：{{項目}}、{{金額}}。
> 我 send 返個新確認俾你，你 copy 落自己 calendar 就得。

C2 我哋要改期（道歉＋補償）

> {{稱呼}} 真係唔好意思，{{原因，一句起兩句止}}，{{日期}} 嗰節要改。
> 我哋預留咗 {{補償，例如：下次 9 折／免費加時 15 分鐘}}。
> 新時段建議 {{時段一}} 或 {{時段二}}，你揀邊個？

道歉要短，補償要具體。長篇解釋只會令客人覺得你想推責任。

C3 客人想取消（挽回一次）

> 明白 {{稱呼}}，多謝你咁早通知我 🙏
> 取消手續我幫你免咗。想問一句係時間唔啱，定係 {{項目}} 唔係你想要嘅？
> 如果係後者，我哋有 {{替代方案}}，你隨時可以試。

C4 天氣／突發延期（批量發）

> 【{{店名}} 通知】{{稱呼}} 你好，因為 {{天氣／事故}}，今日 {{時間}} 嘅預約需要延期。
> 已安排：{{新安排}}。如果你時間唔啱，可以全額改期或者退款，冇手續費。
> 回覆「1」= 接受新時間，「2」= 想改其他時間。回覆「1」或「2」就得。

批量通知一定要有編號回覆，否則你會收到 40 條唔同格式嘅訊息。

C5 取消後想留客（soft hold）

> 收到，幫你取消咗 {{日期}} 嘅 {{項目}}。
> 我幫你喺系統做咗個「不急」標記，之後有 {{優惠／空位}} 我先通知你，唔會日日 message 你。

D. 到期、續會、回購（5 條）

D1 到期前 14 天（預告）

> Hi {{稱呼}}，提提你 {{會籍／套票}} 仲有 {{X}} 次，{{到期日}} 到期。
> 你之前用嘅節奏，大概仲可以用到 {{預估}}。
> 想續嘅話我幫你鎖返舊價，{{日期}} 前回覆就得。

D2 到期前 3 天（具體方案）

> {{稱呼}}，{{會籍}} {{到期日}} 到期，剩 {{X}} 次。
> 兩個做法你揀：
> ① 續 {{方案A}}：{{價錢}}，{{額外好處}}
> ② 用完先算：{{價錢／次}}
> 你回一句「A」或者「B」就得，我幫你搞手續。

D3 已過期 7 天（軟回購）

> Hi {{稱呼}}，你嘅 {{會籍}} 過咗期一個禮拜，我冇自動幫你續。
> 如果你想返嚟，我用返 {{舊價}} 幫你開，{{有效期}} 內有效。
> 如果生活忙，唔使急，我照樣幫你保留紀錄。

D4 用完套票（升級引導）

> {{稱呼}}，你嘅 {{套票}} 用晒喇 👏 今次總共做咗 {{次數}} 次。
> 按你嘅使用習慣，{{方案}} 平均每次平 {{差額}}。
> 要唔要我幫你轉過去？轉咗之後今次嘅 {{剩餘優惠}} 照樣有。

D5 沉默 90 天客人（重啟）

> Hi {{稱呼}}，好耐冇見 😊 我哋唔會不停 send 推廣，只係想問一句：
> {{項目}} 你仲有冇需要？如果有，我幫你安排；如果已經有第二間做，都多謝你之前支持。

重啟訊息一定要「可以答唔需要」，咁樣先唔會令人覺得被封鎖唔到。

E. 報價後跟進（5 條）

E1 報價後 48 小時

> Hi {{稱呼}}，想 confirm 下你有冇收到我 {{日期}} send 嘅報價（{{金額}}）。
> 如果有邊一項想調整（例如刪走 {{可選項}}），我可以即刻改一版俾你睇。

E2 客人話「貴」（拆解）

> 明白 {{稱呼}}，我直接講：{{金額}} 入面包 {{項目一、二、三}}。
> 如果你嘅預算係 {{客人預算}}，我可以做一個 {{精簡版}}，保留 {{核心}}，其他部分之後再加。
> 你想睇邊個版本？

E3 客人話「要諗下」（問真原因）

> 冇問題，慢慢諗 👍
> 想問一句：你主要係想比較價錢，定係想確定 {{效果／時間}} 先決定？
> 我唔會催你，但如果係後者，我可以 send 一個 {{案例／樣本}} 俾你參考。

E4 報價有效期提醒

> {{稱呼}}，報價單 {{編號}} 嘅有效期到 {{日期}}。
> 之後 {{材料／排期}} 會加價 {{X}}%，所以我提早講一聲。
> 要留嘅話，回覆「留」就得，我唔會自動幫你落單。

E5 輸單後（保留關係）

> 明白 {{稱呼}}，多謝你俾機會我報價 🙏
> 如果日後 {{觸發點，例如：開分店／旺季前}} 需要，隨時搵我，我會照樣幫你睇。
> 唔會再 message 你，放心。

輸單後保持乾淨，半年後再接觸嘅成功率比你想像高。

F. 完成後要評價、轉介、加購（5 條）

F1 完成後 2 小時（要評價）

> {{稱呼}}，今日做完 {{項目}}，希望你滿意 😊
> 如果方便，幫我喺 {{平台}} 留一句？30 秒就完：
> {{連結}}
> 有意見直接同我講都可以，我想知邊度可以做好啲。

F2 要轉介（具體請求）

> 多謝你今日幫襯 {{稱呼}} 🙏
> 想拜託你一件事：如果你身邊有一個朋友都係做 {{行業／情況}}，可以幫我 tag 佢／forward 呢個訊息俾佢？
> 我唔會 cold call，佢自己搵我先算。

「幫我介紹客人」太抽象；「forward 呢個訊息」係一個具體動作。

F3 加購（同一次到訪後）

> 今日 {{項目}} 做完，我留意到 {{觀察}}。
> {{加購項目}} 可以而家一齊做，價錢 {{金額}}（單獨做要 {{原價}}），因為唔使再開一次工。
> 你想而家做，定係下次先？

F4 回訪提醒（週期性）

> {{稱呼}}，按你上次 {{日期}} 做嘅 {{項目}}，建議 {{建議日期}} 左右再做一次。
> 我幫你預留咗 {{時段}}，唔啱可以改。過咗期做通常要多一道工序，價錢會貴少少。

F5 好評後（二次轉介）

> 多謝你嘅好評 {{稱呼}}，真係幫到我 🙏
> 如果你唔介意，我想將你嘅評語放喺網站（只寫名同 {{行業}}，唔會出全名）。
> 你 OK 嘅話回覆「可以」就得。

點樣用呢 30 條模板（3 步）

- **第 1 步：**喺 WhatsApp Business 開「快速回覆」，把最常用嘅 8 條（A1、A2、B1、B2、C1、D1、E1、F1）存進去，鍵盤打 `/` 就叫得出。
- **第 2 步：**把所有 {{}} 位換成你嘅資料；每條訊息只留一個要客人答嘅問題。
- **第 3 步：**每晚用 10 分鐘，把當日「未回覆」嘅對話按 A→B→D 分類，逐個發一條。唔好一次發三條。

實測最有效嘅唔係文案，係「定時發」。同一個模板，隔三日發同隔三日唔發，差距係一倍以上。

想要你行業嘅完整版？

whynoideas 有 70+ 個行業 Ops 套裝（美容、牙科、汽車美容、寵物美容、攝影、花店、共享工位、非牟利活動、補習、裝修…），每個 US$9–39，包含：訊息模板、跟進排程、試算表、自動提醒設定。

whynoideas.dev/products ｜ **免費工具**

© 2026 whynoideas.dev — 免費派發，歡迎轉發；請勿轉售或收費轉載。