

50

نصيحة ذهبية  
في التسويق الإلكتروني  
لتطوير مشروعك وشركتك





لا يوجد شخص في عالمنا المعاصر لم يسمع بـ "الإعلام الجديد" أو "مواقع التواصل الاجتماعي" والعدد الكبير للشركات التي تستخدم هذه المنصات لتسويق منتجاتها وخدماتها عبر شبكة الانترنت. في هذا المقال سنتحدث عن 50 من أهم الأفكار والمفاهيم التي يجب عليك إدراكها لتحقيق أقصى فائدة من هذه المنصات في تسويق أعمالك.

### وبما أننا متفقين على أهمية هذه المنصات، دعنا نبدأ بتعريف بسيط :

مواقع التواصل الاجتماعي هي أي منصة إلكترونية يستخدمها الناس للمحادثات وإنشاء علاقات مع أشخاص آخرين. وعندما نتحدث عن التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي فالمقصود: كيف تستفيد من هذه العلاقات لترويج منتجاتك وخدماتك.

### 1 - التواصل :

في الأساس تُبنى الشبكات الاجتماعية على مفهوم التواصل. لذلك إذا أردت النجاح فعليك بتحقيق هذا التواصل أولاً. تكون البداية بالتواصل مع أصدقائك وأفراد العائلة، والأشخاص في السوق الذي تستهدفهم. ثم بعد ذلك تتواصل مع أصدقاء أصدقائك وعائلاتهم. وبعد فترة قصيرة ستجد أن دائرة معارفك توسّعت بصورة كبيرة.





## 2- الحوار :

من أهم الأشياء التي يجب الانتباه لها في الشبكات الاجتماعية هي أنه لا يمكنك أن تبدأ من المرحلة الأخيرة (البيع). في التسويق عبر الشبكات الاجتماعية يبدو الأمر كحفل كوكتيل، فأنت لا تلتقي شخصاً لأول مرة في حفل فتقدم له مباشرة عرضاً لكي يشتري منك! أولاً يجب أن تعرفوا بعضكم البعض، وهذا هو الأمر الذي تمكنك مواقع التواصل الاجتماعي من القيام به على شبكة الانترنت. حيث تبدأ بمحادثة بسيطة، لتعرف ما الذي يحتاجه صديقك الجديد وما الذي يمكنك تقديمه لمساعدته.

## 3- البناء (العلاقات):

يمكنكم معرفة بعضكم البعض عن طريق المحادثات عبر الانترنت. الأمر الذي يؤدي إلى فهم أفضل لاحتياجات أصدقائك الجدد والأشياء التي يحبونها. وستعرف ما الذي يمكنك تقديمه لمساعدتهم. وتتماصاً مثل كل العلاقات الجيدة، يجب أن يكون اهتمامك بهم كبيراً.

## 4- المحتوى :

المحتوى هو الملك في مواقع التواصل! اجعل هدفك تقديم محتوى مفيد ومتناسق ومجاني لجميع أصدقائك الجدد، حتى يعرفوا الأشياء التي تقدمها وكيف ستساعدهم. لا تقلق من تقديم الكثير بلا مقابل. لأنه وبصورة مذهشة كلما زاد عطاءك فإنك ستلقى المزيد في المقابل. إنها نقلة نوعية وتحول كبير في النموذج التقليدي للتسويق.



## 5- بناء المجتمع :

مجتمعك هو المجموعة الأساسية من الأفراد الذين يشاركونك التفكير والاهتمامات. وكلما قضيت وقتاً أكبر على مواقع التواصل الاجتماعي، كلما ازداد حجم هذا المجتمع. في البداية سيكون الأمر بطيئاً، ولكن بمجرد أن يبدأ مجتمعك بالنمو فإن دائرة معارفك ستتوسع بصورة كبيرة ومتسارعة، لأنه سيصبح لديك وصول لمجموعة متزايدة من الناس. على سبيل المثال: اذا بدأت بعشرة أصدقاء، وكل صديق منهم لديه عشرة أصدقاء أيضاً، يصبح لديك وصول لمئة شخص. وبمجرد أن تصبح صديقاً لهؤلاء الأشخاص يمكنك حينها التواصل مع أي صديق من أصدقائهم العشرة، وهكذا يستمر الأمر بالنمو في متوالية هندسية. بالتأكيد أن اصدقاء الأصدقاء لن يصبحوا جميعاً أصدقاءك، لكن كلما كانت لديك مجموعة أكبر في دائرة معارفك كلما زاد عدد الأشخاص الذين يمكنك بناء علاقات معهم .

## 6- الاهتمام :

نحن البشر مفطورون على أننا جميعاً نتوق للتواصل مع الآخرين. وبما أن وظائفنا والتزاماتنا العائلية تأخذ الكثير من وقتنا، فإنه يصبح من الصعب إيجاد وبناء علاقات جديدة. يمكن لمجتمعاتنا على شبكة الانترنت أن تساعد في حل هذه المشكلة. المجتمعات الأكثر نجاحاً هي المجتمعات التي يهتم فيها الأشخاص ببعضهم ويساعد أفرادها بعضهم البعض. عندما تقدم شيئاً فأنت تمنح نفسك فرصة لتلقي المزيد في المقابل. وهنا تظهر أهمية مواقع التواصل الاجتماعي إنها المنصة المثالية لمساعدة الآخرين .



## 7- العملاء :

أظهرت الدراسات أن الناس يفضلون القيام بالأعمال مع الأشخاص الذين يعرفونهم جيداً ويشقون بهم. بمجرد تحقيق كل المفاهيم السابقة فإنه ومن المنطقي أن تصبح الخطوة التالية لأصدقائك هي القيام بالأعمال معك. وأجمل ما في هذا الأمر هو أنك لن تحتاج أن تطلب منهم شراء منتجاتك وخدماتك. لأن الأشخاص الذين يحتاجون هذه المنتجات أو الخدمات سيأتونك قبل أن تطلب منهم. وذلك بسبب كل الأشياء التي قدمتها لهم مجاناً عبر الانترنت .

## 8- إيجاد الأشخاص المهتمين بمنتجاتك أو خدماتك:

التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي هو الطريقة المثلى للوصول للأشخاص المهتمين بمنتجاتك أو خدماتك. يمكن بسهولة العثور على المحادثات والانضمام للحوار، والمشاركة عندما تجد أنه يمكنك إضافة قيمة وتقديم بعض النصائح أو مصادر المعلومات. على كل: عليك التركيز على أن تكون اجتماعياً في المقام الأول، لأنك إذا دخلت بقوة للحديث مباشرة عن شراء منتجاتك فإنه سيتم تجاهلك.





## 9- تقديم محتوى عالي الجودة :

بإمكانك إنشاء مدونات، ومشاركة صور منتجاتك، وطرح الأسئلة، وإجراء الاستبيانات، وكتابة المقالات، ومشاركة الندوات والنقاشات عبر الإنترنت. هناك مئات الطرق التي تُمكنك من تقديم محتوى عالي الجودة. في البداية قد تواجه بعض الصعوبة في معرفة الأشياء التي يجب عليك مشاركتها.

يمكنك مشاركة معلومات ومواضيع من مواقع وصفحات أخرى، تذكر أنه لا يجب أن يكون المحتوى حصرياً دائماً، لكن لا تنسى أن تنسب المحتوى المنقول لصاحبه لأنه يستحق ذلك. تأكد من ذكر اسم صانع المحتوى فهذا أقل ما يمكنك أن تقدمه له.

## 10 - جمع معلومات المتابعين :

قد تكون لديك قائمة من المتابعين في تويتر، أو مجموعة كبيرة من الأصدقاء على فيسبوك. تذكر أن معلوماتهم ملكاً لفيسبوك وتويتر وليست لك. ربما يخلقون حساباتهم في هذه المواقع، أو يقومون بحظرك. لذا عليك أن تحرص على جمع معلومات عن الأشخاص المهتمين بمنتجاتك وخدماتك. توجد بعض المواقع والتطبيقات التي ستساعدك في جمع المعلومات "الأسماء وعناوين البريد الإلكتروني" للأشخاص المستهدفين، ومن أمثلة هذه التطبيقات والمواقع : Infusion Soft, Mail Chimp و1 Automation Wiz. ستساعدك هذه الأنظمة أيضاً في المتابعة ومعرفة كل جديد بسهولة .



كثيراً ما يسألني الناس: كيف أحصل على المال من مواقع التواصل الاجتماعي؟ هذا السؤال يشبه إلى حد كبير السؤال: كيف يمكنني الحصول على المال من إعلانات الصفحات الصفراء؟.

مواقع التواصل الاجتماعي هي المكان الذي تجد فيه الأشخاص المهتمين بمنتجاتك وخدماتك، وهو المكان الذي يجده فيه الناس. خذ وقتك لتتعلم، استخدم هذه المنصات بنفسك، أو استعن بشخص لكي يعلمك .

#### 11 - شارك الإرشادات والحيل والأفكار :

إذا كنت تعرف طريقة لعمل شيء بوتيرة أسرع شارك هذه الطريقة مع الآخرين وسيقدرون لك ذلك .

#### 12 - قم بإعادة تغريد ومشاركة منشورات الآخرين :

سيساعدك هذا في إنشاء علاقات ودية مع الآخرين، وسيقومون بدورهم بإعادة تغريد ومشاركة منشوراتك .

#### 13 - كن جزءاً من الحوار :

لا تكتفي بكتابة المنشورات فقط. تحدث مع الأشخاص، ساعدهم وقدم لهم النصائح. وعلّق على منشوراتهم أيضاً .

## 14 - الثبات والاتساق :

لا تتراخى وتفقد نشاطك، في أفضل الحالات ستشارك منشوراً كل يوم. بأي حال من الأحوال لا تسمح بمرور أسبوع كامل دون أن تشارك منشوراً واحداً على الأقل. ابقى على تواصل مع الآخرين وتفاعل مع تعليقاتهم وأجب على أسئلتهم واطرح بدورك بعض الأسئلة. أنشر باستمرار، ولا تكتفي بأن تكون جيداً لفترة قصيرة ثم تتوقف عن النشر. لأن الناس سيعتقدون أنك توقفت عن العمل وبالتالي سيتوقفون عن متابعتك. سيتركونك لأنهم كانوا يتوقعون منك أن تكون جزء من المحادثات، لكنك تركتهم .

بالرغم من أن التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي يختلف عن كل ما رأيته سابقاً. إلا أنك مع ذلك ستحتاج لبعض الوقت والاستمرارية حتى تحقق أكبر فائدة من هذا التسويق. تماماً مثل أي مساحة أخرى للتسويق .

إذا كنت تريد النجاح لأي حملة تسويقية عليك أن تمنحها بعض الوقت. لن يأتي الناس لشراء منتجاتك أو طلب خدماتك مباشرة بعد الإعلان الأول، فهم لا يعرفون أي شيء عنك. عليهم أولاً معرفتك والثقة بك، خاصة في مواقع التواصل الاجتماعي. حيث يكون من الأصعب العثور على أشخاص ليشتروا منك فقط. فهذه المواقع كما يوحي اسمها تماماً "مواقع اجتماعية" الأمر الذي يعني أنه يجب عليك أن تكون اجتماعياً وتبني العلاقات مع المتابعين. ومن أهم الأشياء التي ستساعدك في بناء هذه العلاقات: الثبات والاتساق .





### 15 - شارك الكتب المفضلة :

قدّم توصيات واقتراحات بالكتب التي قد تعجب المتابعين .

### 16 - شارك الكتب الرقمية المجانية :

أنشئ قائمتك البريدية بينما تقدم بعض المبادرات الطيّبة للمتابعين.

### 17 - احتفل بالمناسبات غير المعتادة :

على سبيل المثال "هل تعلم أن 17 يونيو هو يوم فطيرة التفاح؟"  
استخدم مذكرات "في مثل هذا اليوم" لمعرفة تواريخ هذه المناسبات .

### 18 - اشكر متابعيك :

كلمات الشكر البسيطة ستساعدك كثيراً في بناء الروابط مع المتابعين .

### 19 - أجب على الأسئلة الشائعة :

إذا كان هناك سؤال يُطرح عليك كثيراً أجب على هذا السؤال في صفحتك  
على مواقع التواصل الاجتماعي .

### 20 - شارك القصص :

من الأشياء التي يحبها الناس كثيراً القصص، لذا شاركهم بقصة مثيرة  
للاهتمام من قصص حياتك.



## 21- أضف عروضاً حصرية :

مخصصة فقط للأشخاص الذين يتابعون حساباتك على مواقع التواصل الاجتماعي. اجذب العملاء بمنشورات فريدة ومميزة. يمكنك أيضاً تنظيم مسابقة لجميع متابعيك، وان لم تكن من محبي المسابقات يمكنك منح المتابعين عروضاً وتخفيضات لا يمكن للعملاء العاديين الحصول عليها.

## 22- أجب على سؤال في موقع Quora :

ابحث عن سؤال مهم في هذا الموقع وأجب عليه في صفحتك على مواقع التواصل الاجتماعي

## 23- قم بوضع خطة مبدئية للمحتوى أولاً :

الانطلاق بدون خطة سيؤدي إلى بداية فوضوية، الأمر الذي سينعكس سلباً على صورة شركتك. لذا قبل إطلاق صفحتك على مواقع التواصل الاجتماعي تأكد من أنك قمت بتخطيط وتصميم المحتوى الذي ستنشره.

## 24- ضع سياسة تحريرية محددة بالزمن :

ربما يكون لديك الكثير من الأشياء التي تريد قولها ومشاركتها. لكن إذا قمت بمشاركتها جميعاً في نفس الوقت فإن ذلك سيتسبب في تشويش المتابعين. إضافة إلى أنك لن تجد ما تنشره في المستقبل القريب. لذا قم بوضع جدولاً زمنياً وخطة للأشياء التي تريد مشاركتها أولاً، والأشياء التي ستنشرها بعد ذلك وفقاً لترتيب زمني معين .





## 25- اعرف تخصص السوق المستهدف :

هناك الكثير من الأشخاص الذين يتصفحون مواقع التواصل الاجتماعي. على كل حال أنت لا تريد الوصول إليهم جميعاً، بل تحتاج للتركيز على مجموعة من الأشخاص الذين يمكن أن تسميهم "العملاء المحتملين". قم بتحديد هؤلاء المستهدفين .

## 26- حاول بقدر الإمكان الرد على كل الأسئلة :

لا تتجاهل متابعيك. بالتأكيد سيطرح المتابعون بعض الأسئلة. يجب عليك الإجابة على هذه الأسئلة بقدر الإمكان، فهذه إحدى الطرق لإظهار الاهتمام، وسيُقدّر المتابعون ذلك كثيراً.

## 27- لا تكتفي باستخدام الكلمات فقط :

إذا كانت كل اعلاناتك مجرد كلمات وجُمْل، فإن المتابعين سيملّون سريعاً بغض النظر عن جودة العبارات التي تستخدمها. لذا من فترة لأخرى حاول أن توصل رسالتك عن طريق مقاطع الفيديو والصور والعروض التقديمية .

## 28- أنشئ استبيانات من فترة لأخرى :

حافظ على الإثارة. أظهرت الدراسات أن الأشخاص يحبون الإجابة على الاستبيانات السريعة في مواقع التواصل الاجتماعي. حاول انشاء هذه الاستبيانات من فترة لأخرى للترفيه عن المتابعين، لكن احرص على أن تكون حول مواضيع متعلقة بعملك. على سبيل المثال إذا كنت تعمل في مجال الموضة والأزياء، يمكنك عمل استفتاء حول مجموعة من الفنانين لتحديد من هو الأكثر أناقة في نظر المتابعين.



## 29- انشر تحديثات حول العروض الجديدة التي تقدمها شركتك :

تمثل صفحاتك على مواقع التواصل الاجتماعي قناة جيدة للإعلان عن العروض والمناسبات التي تستضيفها شركتك. كما أن مشاركة هذه التحديثات ستجعل المتابعون يتفقدون حسابك باستمرار

## 30- اجعل رسالتك محددة ومختصرة :

يكره الناس قراءة الرسائل الطويلة، وبعضهم قد لا يكون لديه الوقت لقراءتها. لذا اجعل منشوراتك وتعليقاتك محددة وموجزة

## 31- تأكد دائماً من أن الرسالة لا تحتوي أخطاء إملائية أو نحوية قبل نشرها :

ستشوّه الأخطاء المطبعية والنحوية صورة شركتك. وسيظن المتابعون أنك تتعجل في كتابة منشوراتك وليس لديك اهتمام بالجودة .

## 32- لا تنس إدراج روابط حساباتك في الاعلانات الأخرى التي تستخدمها :

إذا كانت لديك إعلانات على المجلات أو التلفاز أو الإذاعة، يجب أن تتأكد من ذكر حساباتك على مواقع التواصل الاجتماعي. ملاحظة صغيرة مثل "لا تنس زيارة صفحتنا على فيسبوك" ستكون كافية .

## 33- لا تترك الأسئلة المهمة معلقة بدون إجابة لفترة طويلة :

بعض الأسئلة إذا لم يتم الرد عليها لفترة طويلة فإنها ستقود المتابعون للتشكيك في مصداقية شركتك. على سبيل المثال: "لقد اشتريت هذا المنتج منكم ولكنه تعطل بعد أيام من شرائه. هل يمكنني استبداله؟" اسئلة مثل هذه يجب الرد عليها فوراً .





### 34- تحدث بلهجة مهنية عند الرد على التعليقات المتحاملة :

في بعض الأحيان ستحتاج للرد على الأسئلة التي تُطرح بغرض الاستخفاف والازدراء رداً حازماً يوضح الأمور، حتى يعرف المشتركون الآخرون الحقيقة. عند كتابة هذه الردود الحازمة تجنّب أن تكون دفاعياً بصورة فظة. يجب عليك أن تتحلّى بالمهنية دائماً. سيلاحظ المتابعون الآخرون هذه المهنية وسيقدّرونها.

### 35- انشر الأشياء التي تشعر أن المتابعين سيقومون بمشاركتها :

إذا قام أحد المتابعين بمشاركة أحد منشوراتك فإنه سيظهر على صفحاتهم. وبذلك سيصل المنشور لجميع أصدقاء هذا الشخص. الأمر الذي سيزيد من انتشار حسابك في مواقع التواصل الاجتماعي .

### 36- امنح المتابعين إحساس أن الشركة تتقدم باستمرار :

سيحبك الناس أكثر إذا آمنوا أن شركتك تتقدم باستمرار. امنحهم هذا الانطباع دائماً من خلال المنشورات التي تصنعها .

### 37- امنح المتابعين الشعور بأن صفحات التواصل الاجتماعي الخاصة بك

نشطة دائماً :

ومفعمة بالحياة والإثارة .



### 38- عندما تحدث الأخطاء اعترف بها وتحمل مسؤوليتها :

مهما اتخذت من اجراءات احترازية يظل هناك احتمال أن تقع بعض الزلات والأخطاء. وعندما يحدث ذلك، فقط اعترف بالأخطاء واعتذر عنها، سيقدر المتابعون هذا السلوك كثيراً. وسيلاحظون إذا حاولت الإنكار، ولن يعجبهم ذلك .

### 39- تابع آخر الأخبار في مجال عملك :

بالتأكيد ستحتاج للتركيز على المناسبات الحالية، لكن عليك التركيز أكثر على الأخبار عن تخصص السوق الذي تنشط فيه. يمكنك أيضاً مشاركة المنشورات حول هذه الأخبار والمناسبات .

### 40- فكر خارج الصندوق، وابتكر أشياء فريدة :

حاول أن تأتي بالجديد والخارج عن المألوف. فكر بطرق مختلفة ومشوّقة لعمل إعلاناتك ومنشوراتك، وذلك من أجل إثارة المتابعين حتى لا يتسلل الملل إليهم .

### 41- إذا أردت إعادة نشر المحتوى الخاص بك، ابدأ بإعادة نشر المحتوى

#### الأقدم:

في بعض الأوقات قد لا تجد محتوى جديد لنشره، وبالرغم من أنه لا أحد يحب إعادة النشر إلا أنك قد تجد نفسك مضطراً إلى ذلك أحياناً. في هذه الحالة تأكد من إعادة نشر المحتوى الأقدم أولاً، وحاول بقدر الإمكان أن تجعله يبدو جديداً ومختلفاً





#### 42- اسأل المتابعين والعملاء عن ما يريدون رؤيته :

إذا لم تكن لديك فكرة عن الأشياء التي يريد المتابعون رؤيتها على صفحتك يمكنك تبسيط الأمور بسؤالهم مباشرة. في الواقع سيحب العملاء أن تطرح عليهم أسئلة مثل: ما الذي تريدون رؤيته بالصفحة؟ ما الأشياء التي تريدون أن نقدمها لكم؟.

#### 43- استخدم القوائم والنقاط المهمة :

قراءة الفقرات الطويلة متعبة. اجعل القراءة أسهل على المتابعين باستخدام القوائم المختصرة بدلاً عن الفقرات .

#### 44- أنشئ دليلاً بالأشياء التي يجب تجنبها :

بهذه الطريقة سيشعر العملاء والمتابعون بأنك تهتم بهم كثيراً. الأمر الذي سيعود بالنفع على عملك. فقط تأكد من أن يكون الدليل مرتبطاً بتخصصك .

#### 45- انشر مقابلات مع عملاء كانت لهم تجربة ناجحة معك :

لا تكتفي بالكتابة فقط عند مشاركة قصص النجاح. بدلاً من ذلك قم بنشر مقاطع فيديو يروي فيها العملاء قصصهم. المقاطع المصورة ستكون مقنعة أكثر من النصوص المجردة التي لا تظهر المشاعر.



#### 46- استعمل التحايا اللطيفة دائماً. بصورة يومية إذا أمكن:

عندما لا يكون لديك ما تنشره على صفحتك، لا بأس بنشر بعض المنشورات والرسائل اللطيفة مثل "صباح الخير" أو "أتمنى لك يوماً سعيداً". يمكنك أيضاً أن تبدأ منشوراتك بتحية المتابعين. بالتأكيد ستعجبهم هذه اللفتة الجميلة.

#### 47- تأكد من منح المتابعين الشعور بأنهم على علم بآخر التحديثات:

هذه أحد مميزات نشر الأخبار والتحديثات بصورة منتظمة. سيشعر المتابعون بأنهم على معرفة بآخر ما يحدث في شركتك .

#### 48- تحدث عن آخر المواضيع الرائجة :

التي تعرف أنها ستعجب متابعيك ويحبون أن يسمعوها عنها .

#### 49- تجنب كتابة تصريحات سلبية عن منافسيك :

قد يلجأ البعض لهذا الأسلوب للانتقاص من المنافسين. لكن هذه الحيلة غير محببة، وسيلاحظها عدد من متابعيك ولن تعجبهم. الأمر الذي سينعكس سلباً على صورة شركتك .

#### 50- حافظ على المعلومات مرتبة:

يجب تنظيم المحتويات والعناصر وترتيبها بصورة صحيحة. عليك وضعها بالطريقة التي تساعد المتابعين في الوصول اليها بكل سهولة .