

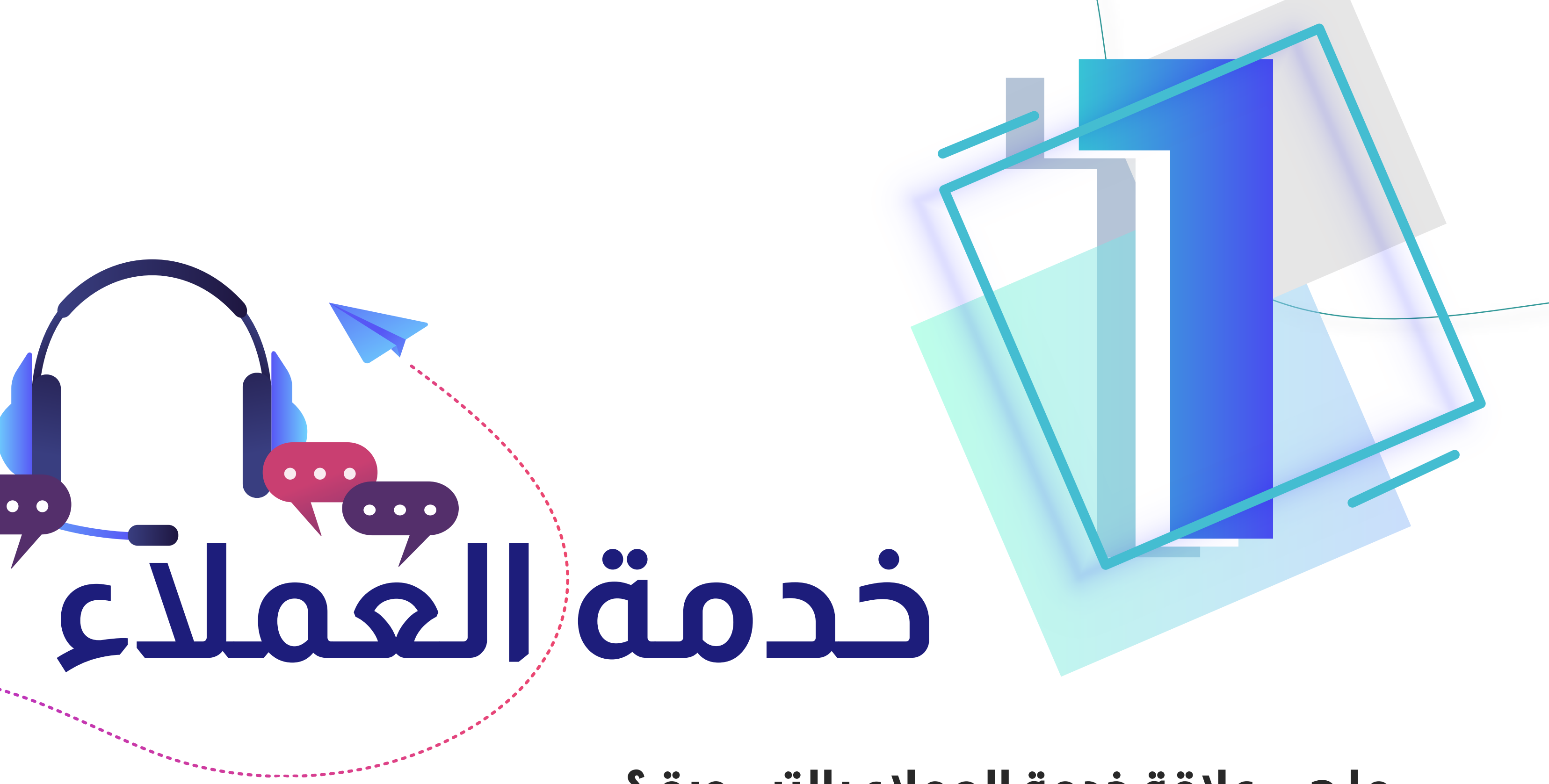
10

استراتيجيات تسويقية قليلة التكاليف

هذه الاستراتيجيات التسويقية ليست مخصصة للشركات الكبيرة فقط. بل يمكن الاستفادة منها في التسويق للمنتجات والخدمات للمشاريع الصغيرة والمتوسطة أيضاً.

 @wassly_mohammd
 Mohammd Wassly





خدمة العملاء

ما هي علاقة خدمة العملاء بالتسويق؟

قد تستغرب من علاقة خدمة العملاء بالتسويق، فالمتعارف عليه أن التسويق يكون من خلال الاعلانات والحملات الترويجية فقط. لكن الحقيقة أن خدمة العملاء مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالتسويق، حيث أن وعودك التي تقطعها للعملاء يترجمها مستوى وجودة الخدمة التي يتلقونها عند رجوعهم إليك أو التواصل معك. ركز على الاستثمار في تطوير عمل هذا القسم وستحصل على عميل راضي تماماً بل وسيعمل في الترويج لك مجاناً.

كيف يتم تطبيقها ؟

لست بحاجة إلى صرف الكثير من الأموال. على العكس تماماً، إلتزم بالأساسيات في البداية:

- ◆ كن أكثر كفاءة.
- ◆ قدم خدمة راقية يمكن الاعتماد عليها.
- ◆ كن لطيفاً ومحترماً.
- ◆ أظهر اهتماماً حقيقياً لعملائك.
- ◆ قل شكراً لعملائك.
- ◆ نفذ وعودك التي تقطعها لعملائك.
- ◆ استخدم وسائل التواصل الاجتماعي كأداة لخدمة العملاء.
- ◆ استمع لعملائك ، واستجب للمديح والشكاوى باستخدام الأسلوب والطريقة الصحيحة.
- ◆ اجعل خدمة العملاء الرائعة جزءاً متأصلاً من عملك
- ◆ اعرض منتجاتك / خدماتك على العملاء بشكل مستمر

أشكال خدمة العملاء الحالية :



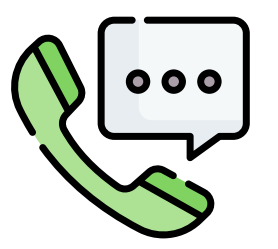
حسابات مخصصة لخدمة العملاء في منصات التواصل الاجتماعي



الدردشة المباشرة على الموقع



المراسلة بالايمل



الهاتف

الترويج المتبادل

ما هو الترويج المتبادل؟

أحد طرق التسويق الرائعة التي تستخدمها بعض الشركات هي الترويج المتبادل. تتيح لك هذه الاستراتيجية الدخول في شراكة مع الشركات ذات الصلة التي يمكنها تسويق خدماتك ، مقابل تسويق خدماتها.

كيف تعمل هذه الاستراتيجية ؟

على سبيل المثال ، إذا كنت تقدم خدمات استشارية للمتاجر الإلكترونية، بإمكانك ترشيح مصمم مواقع معين لإنشاء تصاميم الموقع الإلكتروني لعملائك. مصمم الويب هو شريكك في الترويج المتبادل. كما أن مصمم الويب لديه قاعدة عملاء أيضاً، وبإستطاعته ترشيحك لهؤلاء العملاء للحصول على خدمات استشارية.

كما ترى، هذا الأمر مفيد للطرفين بالإضافة إلى أنه لا يكلفك الكثير من الأموال على الإطلاق.

تهيئة محركات البحث / SEO



يعتبر تهيئة محركات البحث لتحسين ظهورك الرقمي عنصر أساسي من عناصر التسويق بالمحتوى، لأنه يمكّنك من صناعة محتوى حول أكثر الكلمات الرئيسية استخداماً لدى عملائك عند البحث عن منتجاتك أو خدماتك. أثناء قيامك بتطوير المحتوى الذي يلبي احتياجات العملاء ، وستتمكن من الظهور في أعلى قائمة نتائج البحث في محركات البحث المختلفة، مما سيؤدي إلى الوصول لمزيد من العملاء المحتملين وبالتالي ستحقق المزيد من المبيعات.

تحسين محركات البحث (SEO) استراتيجية طويلة المدى ، ولن تؤدي إلى إحداث مبيعات فورية. إذا كنت تهدف إلى زيادة المبيعات في الوقت الحالي ، فعليك استخدام التسويق عبر الدفع بالنقرة PPC ، لكن تحسين محركات البحث فكرة تسويقية رائعة لأنه سيمكّنك من البقاء على صلة مع عملائك.

إقامة مسابقات تفاعلية على منصات التواصل الاجتماعي

تعد مسابقات وسائل التواصل الاجتماعي طريقة منخفضة التكلفة لبناء الوعي بالعلامة التجارية وجذب العملاء المحتملين في السوق المستهدف. يجب أن تكون المسابقة إبداعية وجذابة والجائزة قيّمة ومحفزة لجمهورك المستهدف بدرجة كافية بحيث يقومون بالتفاعل معك والدخول في المسابقة. ركز جهودك في ابتكار أفكار إبداعية مختلفة عن منافسيك.



الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي



وسائل التواصل الاجتماعي هي أداة تسويقية قوية وغالبًا ما يتم تجاهلها أو استخدامها بشكل غير صحيح للأسف خصوصاً من قبل أصحاب المشاريع الصغيرة. لتحسين جهودك التسويقية على وسائل التواصل الاجتماعي، ابحث عن المنصات التي يتواجد عليها جمهورك المستهدف باستمرار. مواقع التواصل الاجتماعي الأكثر استخدامًا للشركات هي: Facebook , Twitter , LinkedIn , YouTube, Instagram , SnapChat وغيرها من المنصات الأخرى. ستجد معظم المشاريع أن لها جمهور متواجد على الأقل في واحدة من هذه المنصات الأربعة.

لا تضيع وقتك على المنصات التي لا يتواجد عليها جمهورك المستهدف. كما أنه ليس من الواجب عليك أن تتواجد على كل منصات التواصل الاجتماعي، لأن الهدف الأول والأخير هو الوصول إلى العملاء وليس التواجد فقط.

الإعلان على منصات التواصل الاجتماعي هو أيضًا استراتيجية تسويقية منخفضة التكلفة نوعاً ما. يمكنك استهداف جمهورك بناءً على عدد كبير من العوامل والتصنيفات مثل نوع الجنس، الاهتمامات، الحالة الاجتماعية، الوظيفة والدخل وما إلى ذلك.

برامج الإحالة

ماهي برامج الإحالة؟

تعمل برامج الإحالة بشكل فعّال على تحويل عملائك الحاليين إلى موظفين مبيعات لديك عن طريق تقديم مكافأة ذات قيمة لعملائك الحاليين بشرط إحالة عملاء آخرين لمشروعك. فباستثمار ميزانيات محدودة وبسيطة، يمكن لبرنامج الإحالة أن تجلب لك المزيد من العملاء وتساعدك في بناء قاعدة عملاء أكثر ولاءً لك.

برامج الإحالة استراتيجية تسويقية فعّالة من حيث التكلفة، لأنك وبكل بساطة تدفع فقط عندما تأتيك أعمال جديدة وعملاء جدد.

تنويه

هنالك فرق بين برامج الإحالة وبرامج الولاء لوجود اختلاف كبير بينهما. ففي **برامج الاحالة** تقوم الشركة فيها بمكافئة العميل عند قيامه بإحالة عميل آخر إليك. بينما تقوم الشركة في **برامج الولاء** بمكافئة العميل على بقاءه لديها واستمراره في الشراء.

العينات المجانية الهدايا الترويجية



العملاء يفضلون تجربة المنتجات - حسب نوعها - قبل شرائها خصوصاً إذا أتيحت لهم الفرصة لفعل ذلك. هنالك العديد من الطرق لصناعة العينات المجانية / الهدايا الترويجية بتكاليف قليلة من الممكن أن تؤدي إلى نتائج ساحرة. على سبيل المثال:

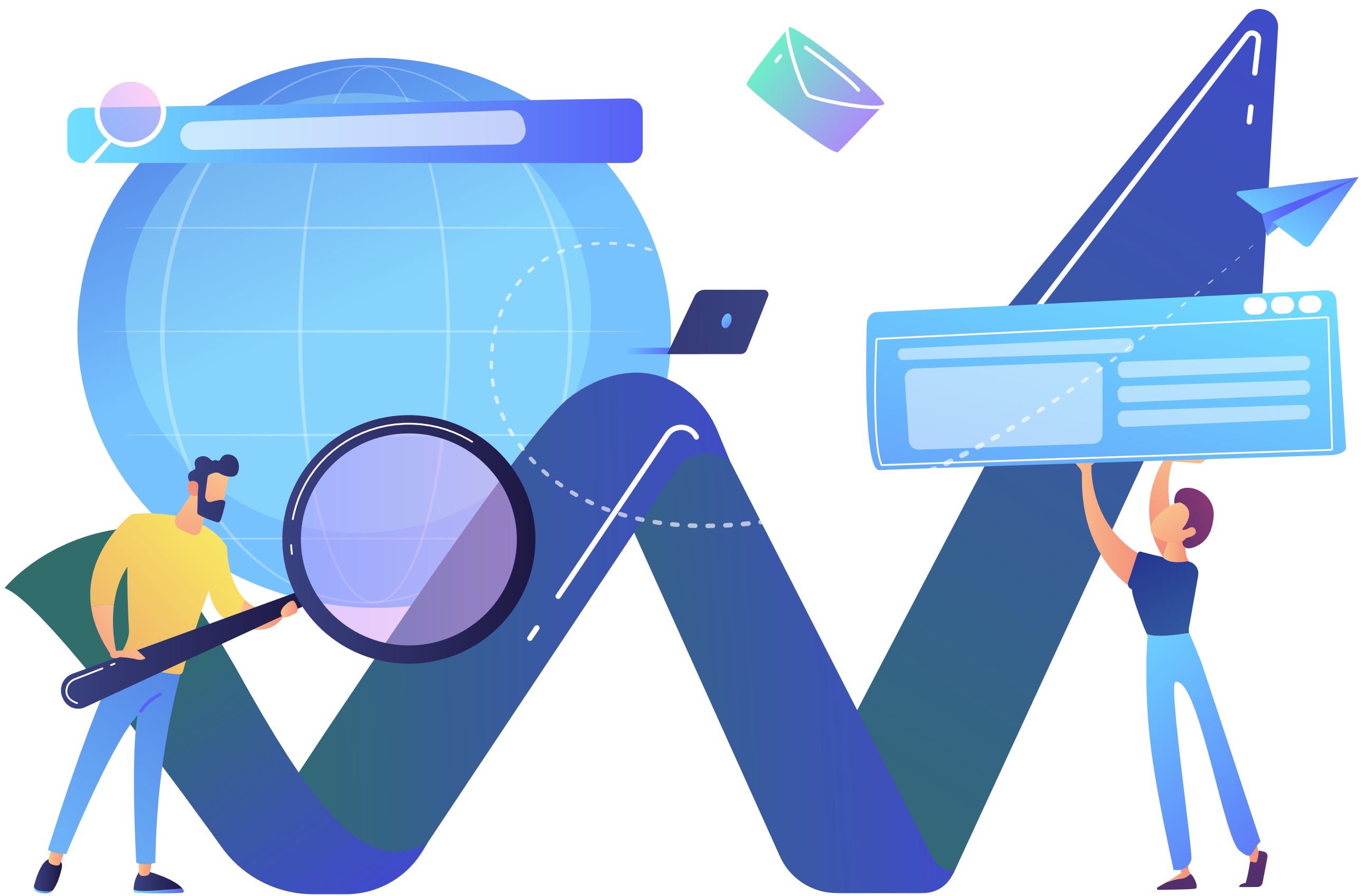
- منشور إلكتروني مجاني يتكلم عن مجال عملك وتخصصك كهذا الذي تقرأه مثلاً
 - عينات صغيرة من منتجك
 - كوبونات خصم للخدمة التي تقدمها يمكن لجمهورك المستهدف الحصول عليها مقابل بياناتهم كالإسم والعنوان وأرقام التواصل ،
- كل هذه الأمور تعتبر طرق منخفضة التكلفة لجذب العملاء المحتملين لمشروعك.



التواجد على الدليل الرقمي



هل مشروعك مدرج في أدلة الأعمال الرقمية؟
تعتبر مواقع الأدلة الرقمية أكثر أدوات التسويق كفاءة وأقلها
تكلفة لعلامتك التجارية. فالعديد من هذه الأدلة مجانية
للتسجيل وتمكّن المستخدمين الذين يبحثون عن منتجاتك
وخدماتك من العثور والوصول إليك بسرعة وسهولة.
أهم وأقوى دليل للأعمال والمشاريع اليوم هو Google My
Business. فهو يمكن علامتك التجارية من الاستفادة من
هذه الفرصة التسويقية المجانية من محرك البحث Google.
هنالك العديد من الطرق والأساليب التي تساعدك في التميز
الظهور بشكل أفضل من منافسيك على الدليل الرقمي.
تواصل معي للمزيد.



بناء شبكة علاقات فعالة مع محيطك

بناء العلاقات المهنية في صناعتك والفرص التجارية التي يمكن تحقيقها عن طريق هذه العلاقات التجارية لا تقدر بثمن. يمكن لأصحاب الأعمال الآخرين مساعدتك في تحديد نقاط ضعفك، إحالة العملاء إليك، وإرشادك إلى بعض الأمور المهمة والدقيقة التي قد تساعدك في إنجاح مشروعك.

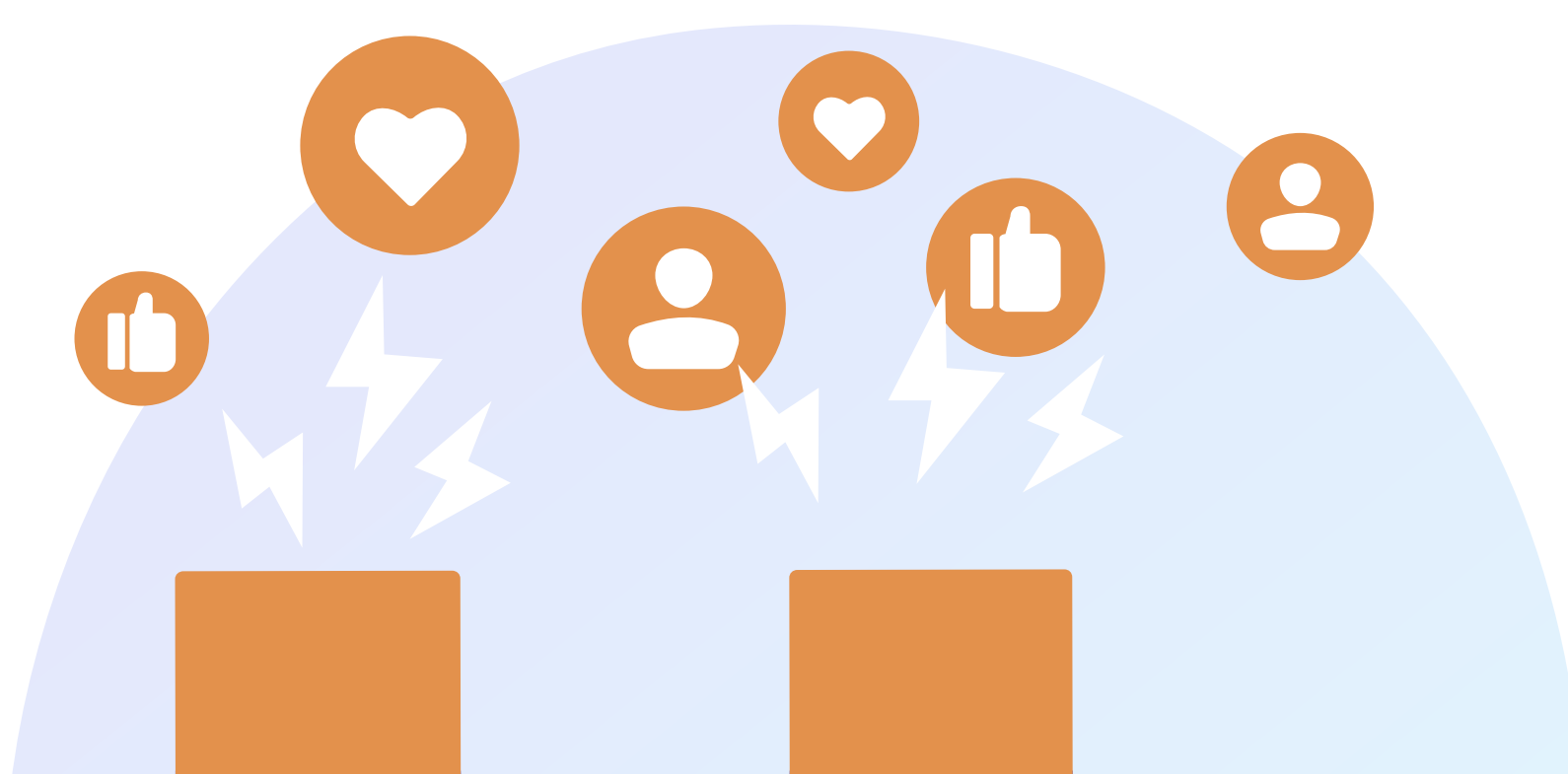
لتنجح في هذا الأمر، فقط تأكد بأنك تقدم الشيء ذاته لهم ، وأنتك تعزز وتنمي هذه العلاقات بمرور الوقت.



تابع كل ما يقوم به منافسوك

من المهم أن تراقب كل ما يقوم به المنافسين من أجل الحصول على فكرة جيدة عن طبيعة أسلوبهم التسويقي الذي يجذب العملاء، وما هي نقاط الضعف لديهم. إذا كنت ترى أن منافسك يحققون تفاعلاً كبيراً مع العملاء من خلال تواجدهم على الانترنت مثلاً، فيجب عليك أن تتواجد أيضاً على الانترنت. خذ خطوة متقدمة ولاحظ ما هي منصات وسائل التواصل الاجتماعية التي لا يستخدمونها.

على سبيل المثال، إذا لم يكن منافسك يستخدم منصة تويتر بعد، ووجدت عملائك المستهدفين متواجدين على تلك المنصة، فيجب عليك أن تتواجد على تويتر وأن تصل قبلهم إلى العملاء الذين لم يصلوا إليهم بعد!



أخيراً

التسويق أمر بالغ الأهمية لجميع الأعمال. لكن هذا لا يعني أن كل مشاريع التسويق يجب أن تكون باهظة وذات تكلفة عالية. لذلك جرّب أحد هذه الأفكار التسويقية منخفضة التكلفة وشاهد كيف يمكنها التأثير بإيجابية على مشروعك بشكل كامل.



إعداد :

محمد واصلي

للاستشارات التسويقية انقر على :

 054 451 0114

 @wassly_mohammd

 Mohammd Wassly