

## التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي

### التواجد الصحيح على منصات التواصل الاجتماعي:

غيرت مواقع التواصل الاجتماعي لبعالم الرقمي بشكل كبير وأصبحت جزء مهم كم يوم معظم المستخدمين الرقميين، حيث أصبحت وجهتهم للتواصل مع الأصدقاء ومتابعة أخبار ما حولهم، مواقع التواصل الاجتماعي في عالمنا تعتبر المنصة المثالية لإنشاء علاقة مع الزبائن والتواصل معهم، وتختلف أهمية كل منصة من بلد لآخر ولكن بدون شك هنالك منصة أو أكثر تستخدم في كل بلد بشكل كبير، وطبيعة الحال يجب علينا أن نكون متواجدين حيث يكون زبائننا؛

ويجب أيضا أن نسعى للتواجد الأفضل على هذه المنصات لتحقيق أفضل النتائج ويعتبر الفيسبوك أكبر منصة للتواصل الاجتماعي بعدد مستخدمي نشطين ومن المنصات الشهيرة أيضا: تويتر، انستغرام، سناب شات ولاندي أيضا لينكد إن التي تعتبر منصة للتواصل الاجتماعي للمهنيين والشركات؛ وإذا كان اديك نشاط تجاري يخدم قطاع الأعمال فلا بد من التواجد على لينكد إن، ويجب اعتبار النشاط التجاري كفرد بشخصية معينة وعلى هذا الأساس يكون التواصل مع الزبائن.

### أفضل الممارسات على منصات التواصل الاجتماعي:

- 1- التجاوب السريع مع المتابعين؛
- 2- أن يكون الوصف والصور والكتابة على جميع المنصات متشابهة ومتناسقة حتى نحافظ على صورتنا وهويتنا أمام الجمهور المستهدف؛
- 3- وضع أهداف واضحة من تواجدها على مواقع التواصل الاجتماعي؛
- 4- استخدام تقويم للمحتوى لفترة طويلة مما يساعدنا على التخطيط وعدم نسيان مناسبة مهمة؛
- 5- استخدام أدوات الجدولة والتي تقلل من الجهد والوقت المطلوب للتواجد على المنصات، حيث تساعدنا على أن ننشر المحتوى نفسه على أكثر من منصة ونشره في أوقات خارج أوقات العمل الرسمية؛
- 6- نشر محتوى متنوع ولا يجب أن يكون المحتوى فقط تجاري بل يجب أن يكون تعليمي وثقافي وترفيهي، وأن يكون يستحق أن يعاد نشره من قبل المتابعين؛
- 7- متابعة الإحصاءات والتحليلات لكي نفهم ماهو المحتوى الذي لاق استحسان المتابعين وننشئ محتوى مشابه أو حتى أفضل منه؛
- 8- يجب أن نتحدث إلى المتابعين كأننا أصدقاء لهم واستخدام المصطلحات المحلية ليسعروا أننا قريبين منهم ونفهمهم؛
- 9- يجب أن نحاول أن نفهم ونحترم ثقافة الجمهور المستهدف، فهي نقطة مهمة جدا في التسويق و بأن نكون قريبين من الناس ونتحدث بلغتهم ونحترم ثقافتهم خاصة من حيث المحتوى المرئي؛

10- استخدام أدوات لإدارة الردود على كل المنصات من مكان واحد ولنتمكن من متابعة كل التفاعلات من جمهورنا المستهدف والمتابعين مما يضمن أن نرد عليهم جميعا في وقت واحد.

أدوات مساندة للتسويق عبر منصات التواصل الاجتماعي:

1- أدوات الجدولة : تسمح بالتواصل مع المتابعين والتفاعل معهم في كل الأوقات والأيام حتى ولم تفتح شبكة التواصل وحتى ولو لم تكن مربوطة بالانترنت؛

2- أدوات التصميم: لتصميم المنشورات مثل [canva /inphogra.com/](https://canva.com/inphogra.com/) adob-spark؛

3- أدوات الهاشتاق: توفر تحليلات تفصيلية للهاشتاق الرائجة في مختلف المجالات مرتبة حسب عمم الاستخدامات والمشاهدات؛

4- أدوات التحليل: تجميع البيانات عن الزيارات والمشاهدات والتفاعلات وجمع الإحصاءات والتقارير؛

5- أدوات الإنصات للجمهور: الرغبة في معرفة مايتحدث به الآخرون عنك عن منصات التواصل الاجتماعي وكيف يشعرون اتجاهك، تتبع الهاشتاق، الشخصيات، الحسابات المؤثرة والتعرف على ميول ومسار الجمهور.