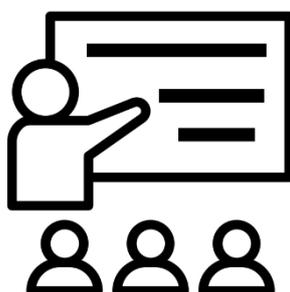


دليل سياسات

وسائل التواصل الاجتماعي – Social Media
قطاع صناعة الأغذية



قائمة المحتويات

| | |
|----|--|
| 3 | وسائط التواصل الاجتماعي SOCIAL MEDIA |
| 3 | 1. المقدمة والأهمية |
| 7 | 2. أنواع وسائط التواصل الاجتماعي وكيفية الاستفادة منها HOW TO UTILIZE SOCIAL MEDIA |
| 13 | 3. خطوات بناء استراتيجية التسويق SOCIAL MEDIA MARKETING STRATEGY |
| 17 | 4. قواعد نشر المحتوى SOCIAL MEDIA POSTING SCHEDULE |

وسائط التواصل الاجتماعي Social Media

1. المقدمة والأهمية

أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي الأكثر تأثيرًا وأهمية حيث لا يتم استخدام الوظائف الأساسية للشبكات الاجتماعية فحسب، بل هو أيضًا وسيلة فعالة للإعلان والتجارة الرقمية للمنتجات والحلول. تساعدك قنوات التواصل الاجتماعي هذه على جذب العملاء المناسبين بالمعلومات الصحيحة في الوقت المناسب وتساعدك على عرض منتجك أو علامتك التجارية للعملاء المحتملين في الأوقات المناسبة.

تتمتع وسائل التواصل الاجتماعي بإمكان الوصول إلى عدد كبير من الأشخاص في غضون ثوانٍ من نشر الاعلان مما يساعدك على تقليل تكاليف التسويق، وجعل إعلاناتك تصل إلى جمهورك المحتمل من خلال إعلانات الوسائط الاجتماعية هذه.

فيما يلي، أهم إرشادات التي يجب عليك معرفتها واتقانها لكي تستغل وسائط التواصل الاجتماعي لنشاط أعمالك:

عليك أن تسرد قصتك

يعد التواجد عبر الإنترنت كعمل تجاري في أي من منصات الوسائط الاجتماعية مثل Facebook أو Instagram طريقة رائعة للتفاعل مع جمهورك والتواصل معهم حقًا على المستوى الشخصي. مما يمنحك الفرصة لسرد قصتك لجميع متابعيك وإلهامهم من خلال نجاحك أو إخفاقاتك السابقة.

وسائل التواصل الاجتماعي هي مكان يمنحك فيه التفاعل مع جمهورك مزيدًا من اظهار نشاط عملك ويساعدك على فهم جمهورك بشكل أفضل. وبالتالي سيتمكن عملاؤك من التعرف عليك والارتباط بقصصك على المستوى الشخصي أيضًا، وهذا هو بالضبط ما تحتاجه كصاحب عمل في هذا العالم المتصل رقميًا.

وللتأكد من سماع قصتك ونشرها بمعدل أسرع، عليك العمل على المحتوى الخاص بك بحيث يكون مناسبًا بدرجة كافية لإثارة إعجاب الجمهور.

اعمل على زيادة جمهورك (المتابعين)

يجب أن تكون إعلانات وسائل التواصل الاجتماعي من أقل الطرق تكلفة لتسويق عملك رقميًا، فمع وجود العديد من أدوات الإعلان المختلفة المتوفرة في منصات الوسائط الاجتماعية هذه، يمكنك الاستفادة من هذه الفرصة وتسويق منتجك بفعالية من حيث التكلفة.

أفضل شيء في التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي هو أنك لست مضطرًا حقًا إلى استخدام الإعلانات أو الأدوات الاعلانية لتسويق علامتك التجارية، بل يمكنك أن تنمو كصفحة على شبكات التواصل الاجتماعي ببساطة عن طريق نشر محتوى مثير للاهتمام وموثوق به لجمهورك.

استخدم محتوى نابغ عن تحسين محركات البحث (SEO) ، حيث تستخدم الكلمات الرئيسية الأكثر شيوعًا وتعزز تصنيفاتك، ونظرًا لأن المنافسة الرقمية دائمًا في ذروتها، فقد ترغب في الحفاظ على مبادئ تحسين محركات البحث (SEO) الخاصة بك في موضعها الصحيح. راجع دليل سياسات وإجراءات الموقع الإلكتروني للمزيد من الحديث على محركات البحث)

عند وضع استراتيجية التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي بشكل فعال، سيساعدك ذلك على زيادة حركة المرور على ملفات التعريف الخاصة بك في هذه الوسائط، مما سيؤدي في النهاية إلى مواقع الويب الخاصة بـ، فهناك عدد من الشركات والأفراد الذين لم ينفقوا شيئًا على إعلان رقمي، ولكن فقط بمساعدة المحتوى الرائع والتفاعل الرائع مع جمهورهم، أنشأوا قاعدة عملاء مرتبطة بهم.

حقق الترابط مع العملاء الرئيسيين وتفاعل معهم

عليك توخي اليقظة على شبكات التواصل الاجتماعي حيث تحتاج إلى إنشاء صورة لعلامتك التجارية بحيث تكون أول ما يتبادر إلى أذهان عملائك عندما يفكرون في منتج أو خدمة معينة.

من المهم أن تكون على اتصال مع الجمهور المستهدف (المشترين المحتملين) من خلال وسائط التواصل الاجتماعي هذه، لكي تخلق انطباعًا في أذهانهم وتكون شركتك في صدارة أفكارهم كلما بحثوا أو فكروا في شراء منتج مشابه.

تذكر. تلعب هذه الرابطة بين الشركة والمشتري المحتمل دورًا مهمًا في تحويلهم من مجرد عميل محتمل إلى عميل مخلص ومنتظم. وهذا ما يساعدك التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي في إنشائه.

تعرف على منافسيك

مع وصول جميع ملفات تعريف الأعمال على جميع شبكات التواصل الاجتماعي للجمهور، من المهم معرفة منافسيك بشكل أفضل وفهم الاستراتيجيات التي ينفذونها لجذب جماهيرهم. ستكون قادرًا على رؤية المحتوى الذي ينشرونه على ملفات تعريف الوسائط الاجتماعية الخاصة بهم والحكم على المنشورات التي تعمل بشكل أفضل.

بعد إجراء هذا التحليل لمنافسيك والنظر في جميع الاستفسارات التي يطرحها جمهورهم، ستتمكن من دمج هذه الأسئلة في إستراتيجية التسويق الرقمي الخاصة بك.

راجع منشوراتهم وتعليقاتهم وكيفية تفاعلهم مع جمهورهم؛ اقرأ الأسئلة التي طرحها جمهورهم وانظر كيف يمكنك، بصفتك شركة، الإجابة على هذه الأسئلة؛ ابحث أكثر عن مدى معرفة جمهورهم ومدى وعي جمهورك. بناءً على هذه المقارنات، ستكون قادرًا على الإجابة على هذه الاستفسارات بشكل أفضل وجعل نفسك وجمهورك أكثر وعيًا ببعض الأشياء التي لم تكن تعرفها من قبل.

ادرس خدمة العملاء الخاصة بهم وقارنها مع خدمتك وحلل كيف يمكنك القيام بعمل أفضل منهم.

اعمل على بناء جماهير مستهدفة

عليك استغلال الأدوات المختلفة الموجودة في وسائط التواصل الاجتماعي لمعرفة عدد الزوار الذين كانوا مهتمين بالمحتوى الذي تشاركه، وعدد النقرات على أي عبارة تحث المستخدم على اتخاذ إجراء، وعدد عمليات الشراء إن وجدت. لقد جعل التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي الكثير من الأشياء سهلة للمسوقين، والحصول على البيانات المتعلقة بأنشطة عملائك في المقدمة.

استخدم هذه الإحصائيات في بناء جمهور مستهدف حيث يمكنك استهداف الأشخاص الذين بدوا مهتمين بمنتج، ويمكنك الحصول على مثل هذه الإحصائيات كشركة تجارية من استهداف هؤلاء العملاء المحتملين الذين كانوا على وشك أن يصبحوا مشترين، ولكن لأسباب معينة لم يتمكنوا من إكمال عملية التسوق.

من خلال التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، ستتمكن من عرض محتوى علامتك التجارية لهؤلاء العملاء، وتذكيرهم كيف احتاجوا / أرادوا منتجك، والآن بعد مشاهدة مثل هذه الإعلانات، سيتم تذكيرهم بحاجتهم / رغبتهم في منتجك.

تعلم أنماط الشراء لعملائك المثاليين

شبكات التواصل الاجتماعي مفتوحة للجميع، مما يمنح الشركات فرصة لمتابعة أنشطة المستهلكين أو المشترين المحتملين. يساعد هذا المسوقين على أن يكونوا أكثر دراية بجمهورهم المستهدف، وما يعجبهم، وما لا يعجبهم، واهتماماتهم حتى يتمكنوا من إنشاء استراتيجية تسويق أفضل لجذب هؤلاء العملاء.

يجب أن تتعلم هذه الأنماط لكي تصبح أفضل في استراتيجيات التسويق الرقمي الخاصة بك لجذب العملاء المناسبين وتلبية مطالبهم. من المهم إنشاء محتوى يكون مرتبطًا بجمهورك، مما يزيد من المشاركة في وجودك على وسائل التواصل الاجتماعي

اعمل على زيادة عائد الاستثمار الإجمالي

يمكن أن يساعدك التسويق والإعلان عبر وسائل التواصل الاجتماعي على زيادة عائد الاستثمار، حيث أن تكلفة الإعلان في منصات التواصل الاجتماعي هذه غالبًا ما تكون أقل بكثير من العائد، مما يمنحك المزيد من الإيرادات، فنظرًا لأنك تستخدم التسويق الرقمي، يمكنك الوصول إلى مئات وآلاف الأشخاص ببساطة عن طريق استهداف الإعلانات وتقليل تكاليف الإعلان.

يساعدك Facebook و Instagram على سبيل المثال في جذب المشترين المحتملين، وفي الوقت نفسه، يهدفون إلى إبقاء العملاء المحتملين منخرطين في شبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بهم حتى تتمكن أنت وكلاكما من الاستفادة من ذلك.

يزيد وقت المستخدم المتزايد هذا على شبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بهم من إمكانية رؤية المستخدمين لإعلانك أو ملفك الشخصي، وبالتالي زيارة ملف التعريف الخاص بك ثم يصبحون في النهاية مشترين.

ركز على بناء علاقات مع المستهلكين المستهدفين

يجب على رواد الأعمال إنشاء علاقة ودية مع جميع المتابعين من خلال منتديات التواصل الاجتماعي لأن العملاء لا يثقون فقط في المنتج أو الخدمة التي تقدمها ولكنهم يتعرفون عليك كشركة على مستوى أعمق بكثير، حيث يتفاعلون مع بعضهم البعض، ويجيبون على الاستفسارات، ويحاولون مساعدة بعضهم البعض بكل الطرق الممكنة.

من المهم الاستماع والاجابة على العملاء حيث يشعرون ذلك بمزيد من الامتياز عندما يقدم لهم المساعدة التي يسعون إليها ويخلقون إجراء اتصال أكثر ودية ويمكن الوصول إليه بسهولة، حيث يمكنهم نشر الشكاوى أو معرفة المزيد عن علامتك التجارية.

يجب أن تتواصل معهم، وتتفاعل مع جميع المنشورات الممكنة، وتعرف على ما يريدون وما يحلو لهم، ثم استخدمه لتنفيذ استراتيجية تسويق أقوى بكثير بحيث يمكنك تحويلهم من مشترين محتملين إلى عملاء مخلصين.

انشر الوعي بعلامتك التجارية

من المهم أن تنشئ وعيًا بالعلامة التجارية لجذب قاعدة أكبر من المستهلكين، حيث يكون المشترون المحتملون لديك على دراية تامة بعلامتك التجارية. ولا يمكن القيام بذلك إلا من خلال إنشاء محتوى مبدع للغاية وجذاب بصريًا يجذب انتباه جميع العملاء المحتملين، مما يجعلهم على دراية بوجود علامتك التجارية.

تذكر. عليك تذكير جمهورك المستهدف بأنك موجود بشكل متكرر. يمكن القيام بذلك من خلال استراتيجيات التسويق المناسبة عبر وسائل التواصل الاجتماعي وحملات تسويق المحتوى التي ستطبع اسم علامتك التجارية على أي شخص يستخدم أيًا من شبكات التواصل الاجتماعي التي تختار استخدامها.

بسبب هذه الثقة التي أنشأتها مع جمهورك، ستتمتع بعمل تجاري، ويجب عليك الحفاظ على هذه الثقة طوال رحلة عملك على منتديات وسائل التواصل الاجتماعي مثل Facebook أو Instagram أو Twitter.

استغل المنصات لترويج المنتجات والخدمات

الترويج للمنتجات والخدمات على منصات التواصل الاجتماعي مثل Facebook أسهل بكثير في العالم الرقمي ، حيث يمكنك وضع صور احترافية لمنتجاتك وتفصيلها ، والسماح للجمهور بالمشاركة ضمن هذه الألبومات.

استغل خيارات Facebook المتعددة لترويج منتجاتك من خلال إعلانات مختلفة حيث يمكنك عرض عدد قليل من الصور لمنتجاتك وتشغيل إعلان عليها. ويساعد هذا عملاءك على رؤية التنوع الذي تقدمه كعلامة تجارية في الإعلان الفردي الذي تقوم بتشغيله.

وكملخص لما سبق، فإن وسائل التواصل الاجتماعي هي منصة قوية، وكونك شركة في هذا العصر الرقمي يمكن أن يكون ذا فائدة كبيرة إذا تم استغلال هذه الفرصة على أكمل وجه من قبل رواد الأعمال أو المسوقين أو حتى المدونين.

يعد إنشاء وجود مؤثر للغاية على وسائل التواصل الاجتماعي هو المفتاح لإنشاء محتوى مقنع وجذاب من شأنه أن يربط جمهورك على الفور.

لا تكفي الخطة المدروسة جيدًا إذا لم يتم تنفيذها بنفس الطريقة.

لهذا السبب تحتاج إلى إنشاء محتوى جذاب بصريًا حتى قبل أن يقرأ العميل ما هو مكتوب ، يجب أن يتأثر بما يراه. يمكن أن يكون مجرد منشور على وسائل التواصل الاجتماعي مصمم بشكل رسومي ، أو مقطع فيديو ، أو حتى نقرًا احترافيًا أو إبداعيًا على صورة لمنتجك.

تكمّن الفكرة في جذب الأنظار قبل أن يتواصلوا معك حقًا كعمل تجاري.

يجب أن تركز الاستراتيجيات التي تستخدمها لجذب عملائك أيضًا على التواصل مع جمهورك بدون اتصال ، ولا تدوم أي علاقة ، ولا تريد أن تكون علاقتك بعملائك قصيرة الأجل.

سيقودك الاتصال الأفضل مع الجمهور إلى عملاء أكثر ولاءً ، وبالتالي ، يجعلك متقدمًا في عملك على المنافسين.

2. أنواع وسائط التواصل الاجتماعي وكيفية الاستفادة منها How to Utilize Social Media

إن التعرف على أنواع وسائط التواصل الاجتماعي وفهم سبب استخدامها يمكن أن يفتح أفكارًا وقنوات جديدة للتفاعل مع جمهورك بشكل أكثر فعالية وتوظيف تلك المنصات والوسائط بالشكل المناسب، فيما يلي مجموعة من أنواع الوسائط الأكثر شهرة وكيفية توظيفها في عملك:

الشبكات الاجتماعية

LinkedIn و Twitter و Facebook

لماذا يستخدم الناس هذه الشبكات: يستخدم الناس هذه الشبكات للتواصل مع الأشخاص (والعلامات التجارية) عبر الإنترنت. ويمكنهم الاستفادة من وجودك عليها بأبحاث السوق، والوعي بالعلامة التجارية، وتوليد العملاء المحتملين، وبناء العلاقات، وخدمة العملاء ... القائمة لا حصر لها إلى حد كبير.

كيف يمكن أن تفيد عملك: عليك ان تستخدم هذه الشبكات الأساسية كجزء من خطة تسويق وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بك - أو إذا كنت تبحث عن أفكار لتحسين استراتيجيتك الحالية - فستجد ثروة من المعلومات القابلة للاستخدام في LinkedIn و Twitter و Facebook.

شبكات مشاركة الوسائط

YouTube و Snapchat و Instagram

لماذا يستخدم الناس هذه الشبكات: يستخدم الناس هذه الشبكات للعثور على الصور ومقاطع الفيديو والفيديو المباشر والوسائط الأخرى ومشاركتها عبر الإنترنت.

كيف يمكن أن تفيد عملك: هذه المواقع لا تقدر بثمن للوعي بالعلامة التجارية، وتوليد العملاء المحتملين ، ومشاركة الجمهور ، ومعظم أهدافك التسويقية الاجتماعية الأخرى. تمنح شبكات مشاركة الوسائط الأشخاص