

# التسويق الإلكتروني



ما هو التسويق الإلكتروني التسويق الإلكتروني هو استخدام الإنترنت والأجهزة المحمولة والوسائط الاجتماعية ومحركات البحث والقنوات الأخرى للوصول إلى المستهلكين، ويعتبر بعض خبراء التسويق أن التسويق الإلكتروني هو مسعى جديد تمامًا يتطلب طريقة جديدة للتواصل مع العملاء وطرق جديدة لفهم كيفية تصرف العملاء مقارنة بالتسويق التقليدي، حيث تستهدف التسويق الإلكتروني شريحة معينة من قاعدة العملاء ويتضمن إعلانات نتائج البحث وإعلانات البريد الإلكتروني وأي شيء يدمج التسويق مع ملاحظات العملاء أو يحدث تفاعل ثنائي الاتجاه بين الشركة والعميل.

باختصار فإنه يُشير إلى جميع أشكال جهود  
التسويق عبر الإنترنت باستخدام أدوات التسويق  
الإلكتروني المختلفة من قنوات رقمية مثل محركات  
البحث ومواقع الويب ومواقع التواصل الاجتماعية  
والبريد الإلكتروني وتطبيقات الأجهزة المحمولة  
ودائمًا ما يتعلق بالتواصل مع الجمهور في الوقت  
والمكان المناسبين وتقديم المحتوى الذي تحاول  
بطريقة فعالة من أجل إنشاء وتعزيز المعلومات التي  
لا ترتبط بشكل مباشر بالترويج للعلامة التجارية  
ولكن نيتها هي إثارة الاهتمام بالمنتجات والخدمات  
المقدمة.

استراتيجيات التسويق الإلكتروني تعد استراتيجية التسويق الإلكتروني جزءاً مهماً من استراتيجية التسويق الشاملة للشركة حيث تحتاج الشركات التي تقوم بمعظم أعمالها عبر الإنترنت أو جميعها إلى تبني استراتيجية تسويقية إلكترونية واستخدام أدوات التسويق الإلكتروني التي تساعد على تحقيق رؤية الشركات من قبل المستخدمين عبر الإنترنت، وهناك خمسة مجالات رئيسية للتسويق عبر الإنترنت بعضها أكثر أهمية للشركات المحلية غير المتصلة بالإنترنت في حين أن البعض الآخر أكثر فعالية في الأعمال التجارية عبر الإنترنت وهي كالتالي :

محرك بحث التسويق هذا الجزء من التسويق أمر بالغ الأهمية للشركات الصغيرة حيث يمنحها فرصة للتنافس مع الشركات الكبيرة من خلال الظهور في محركات البحث، نظراً لأن الأشخاص يستخدمون محركات البحث للعثور على المنتجات عبر الإنترنت وعلى المستوى المحلي فمن المهم أن تحتل الشركة مكانة عالية في نتائج البحث عن الكلمات التي تتعلق بمنتجات وخدمات الشركات، وتقدم شركات التسويق عبر الإنترنت المحترفة هذه الخدمة تحت اسم تحسين محرك البحث، حيث يمكنهم التأكد من أن موقع الشركة مرئي لأولئك الذين يبحثون عن المنتجات عند استخدام محرك بحث.

تسويق البحث المحلي يتضمن التسويق المستند إلى الموقع تحسين موقع الويب لنتائج البحث ولكنه يدمج أيضًا وظيفة محرك البحث في الخرائط، وينطبق هذا بشكل خاص على Google، حيث يمكن إدراج النشاط التجاري مع معلومات التعيين والعناوين، مما يمنح العميل المحتمل ما يحتاجه لزيارة الشركة، وكذلك يمكن أيضًا سرد رقم الهاتف وعنوان موقع الويب الخاص بالشركة وغالبًا ما تكون خدمة العملاء متاحة لمساعدة شخص ما في تقرير ما إذا كان مهتمًا بالمنتج أو الخدمة.

تسويق المحتوى تدور هذه الاستراتيجية حول إعطاء معلومات العملاء المحتملين حول المنتج أو الخدمة وكذلك المعلومات بشكل عام حيث أن كل شخص يحاول البيع ولكن سيعزو الأشخاص مستوى معيناً من الخبرة إلى شركة ما وهذا يفرس الثقة في المستهلك، غالباً ما يتم تسويق المحتوى في الماضي من خلال الكتيبات المطبوعة والكتيبات الإرشادية، ولكن اليوم وباستخدام أدوات التسويق الإلكتروني المتاحة يمكن القيام بذلك بمقالات وأشكال أخرى من المعلومات على موقع الويب الخاص بالعمل.

تسويق وسائل التواصل الاجتماعي يتحدث الجميع  
عن وسائل التواصل الاجتماعي، ولكن الحقيقة هي أنه  
قد يكون من الصعب على الشركات دمج وسائل  
التواصل الاجتماعي مع أعمالهم، ويعتمد ذلك على  
نوع الوسائط المستخدمة وكيفية استخدامها، وكذلك  
على نوع النشاط التجاري بالنسبة لبعض الشركات،  
فإن التواصل مع العملاء وإعطائهم الأخبار العاجلة  
يمكن أن يكون عنصراً مهماً للنجاح.



التسويق عبر البريد الإلكتروني هذا النوع من  
التسويق أمر حاسم بالنسبة للأعمال التجارية  
عبر الإنترنت، حيث يتمحور التسويق عبر  
البريد الإلكتروني من خلال بناء قائمة من  
العملاء والعملاء المحتملين تحتوي على أسماء  
ورسائل البريد الإلكتروني للعملاء، ومع نمو  
هذه القائمة تطور الأعمال ويعتبر العديد من  
المختصين في التسويق أن هذا هو على  
المدى الطويل أهم استراتيجيات تسويق الأعمال  
الصغيرة.

أدوات التسويق الإلكتروني بالنسبة لمقدمي  
المشاريع يُعد تسويق منتجاتهم أمراً بالغ الأهمية  
لتحقيق النجاح ومن الضروري جداً أن يستفيد  
رواد الأعمال من أدوات التسويق الإلكتروني والتي  
يمكن أن تساعد أعمالهم على الازدهار، حيث  
سيكون من المفيد تطبيق أدوات التسويق  
الإلكتروني لدعم الأعمال وتعزيزها ومن أفضل  
أدوات التسويق الإلكتروني التي يتم يمكن  
استخدامها ما يأتي:

**العازلة Buffer المخزن المؤقت هو أداة إدارة الوسائط الاجتماعية الأكثر طلباً وفعالية والموثوق بها من قبل العديد من العلامات التجارية والشركات ويعتبر نظام أساسي بسيط وسهل الاستخدام حيث يساعد على جدولة منشورات وسائل التواصل الاجتماعي مقدماً ويتيح توصيل الحسابات المتعددة بلوحة معلومات واحدة، من خلال هذه الأداة ستتمكن الشركات الجديدة من إدارة محتوياتها بوقت فعال على منصات الوسائط الاجتماعية المختلفة مثل Facebook و Twitter و Instagram وما إلى ذلك حيث يساعد Buffer على نشر المحتوى الخاص تلقائياً وفقاً للإطار الزمني الذي تم اختياره وكذلك تحليل أداء المشاركات.**

تحليلات جوجل Google Analytics يوفر Google Analytics لأصحاب المشاريع الوسائل اللازمة لقياس أداء مواقعهم على الويب والتطبيقات والبيانات الرقمية وغير المتصلة بهم ومساعدتهم على اكتساب رؤى قيمة، تعد أداة التسويق الإلكتروني هذه واحدة من أكثر أدوات التسويق الإلكتروني المعروفة شهرة في مجال السوق، حيث تعتبر Google Analytics بمثابة العمود الفقري لأي حملة تسويقية لأنها توفر المعلومات والمقاييس المطلوبة لبدء الأعمال.

نماذج جوجل Google Forms تُعد نماذج  
Google أداة لا غنى عنها، حيث تُمكن من  
الحصول على تعليقات المستهلكين المفيدة، وتعد  
الدراسات الاستقصائية أساسية لأي أعمال جديدة  
تكتسب رؤى من وجهة نظر الجماهير المستهدفة،  
ويساعد هذا البرنامج في إنشاء استبيانات  
وتحميلها باستخدام استبيانات مناسبة في  
غضون بضع دقائق وبعد جمع البيانات يتوفر  
تحليلات مناسبة مرفقة بالرسوم البيانية  
والمخططات من أجل المساعدة في الحصول على  
فهم أفضل لكيفية دمج ملاحظات العملاء لتحسين  
الأداء.

**Canva** هي أداة مجانية وسهلة الاستخدام تساعد أي شخص على إنشاء رسومات مذهلة من الشعارات إلى النشرات، حيث يمكن تصميم كل شيء باستخدام هذه الأداة سهلة الاستخدام، فإلى جانب المحتوى الفعال والرسومات الجذابة بصرياً تعد الرسومات المعلوماتية الإبداعية ضرورية لتعزيز التواجد عبر الإنترنت، حيث أنها تنشئ مصداقية في أذهان الجمهور المستهدف، ولإنشاء رسومات توضيحية جذابة سيكون استئجار مصمم جرافيك مكلفاً مع **Canva** يمكن توفير الوقت والطاقة لأنها ستوفر حجماً من الخطوط والقوالب والرسوم التوضيحية والصور.

**Hotjar هي أداة قوية ومتعددة الاستخدامات مفيدة لأصحاب المشاريع الذين لديهم فضول حول أداء موقع الويب الخاص بهم هذا الجهاز متعدد الأوجه لأنه يوفر تحليلاً لسلوك المستخدمين عبر الإنترنت بالإضافة إلى التعليقات، ويتيح Hotjar معرفة كل شيء من أنشطة المستخدمين وأنماط التنقل الخاصة بهم وحركات المؤشر في مختلف الصفحات من حيث التعليقات ويشتمل أيضاً على مسار تحويل من أجل تحسين أداء موقع الويب الخاص بالأعمال.**

**SEMRush** تعتبر أداة فعالة من أدوات التسويق الإلكتروني، حيث تساعد في تتبع رؤية المنافسين على الإنترنت من خلال البحث عن الكلمات الرئيسية للمنافسين وتحليل حركة زيارات مواقع الويب الخاصة بهم وتقديم هذه الأداة دراسة متعمقة مناسبة وجمع المعلومات ذات الصلة المفيدة للأعمال ومن خلال هذه المعلومات يمكن اتخاذ الخطوات اللازمة لتحسين موقع الويب الخاص والذي سيتحول في النهاية إلى مبيعات مربحة، يعتقد الخبراء أن هذا هو أفضل أداة لتحليل المنافسة وكبار المسؤولين الاقتصاديين في السوق حالياً سيساعد على زيادة تصنيفات بحث موقع الويب الخاص بالأعمال.



**MailChimp** هناك جانب حيوي آخر لطريق رجل الأعمال نحو النجاح وهو التسويق عبر البريد الإلكتروني، حيث تعتبر واحدة من أكثر الطرق إثباتًا للخداع لتوليد تحويلات ملموسة من المستهلكين وتتيح هذه الأداة المجانية والسهولة الاستخدام دمج حملات البريد الإلكتروني مباشرةً في موقع الويب الخاص بالأعمال، وفي النهاية سيكون هذا مفيداً في إنشاء قاعدة مشترك جديدة ومساعدة الأعمال على الازدهار.