التسويق الإلكتروني

E- Marketing

اعداد:
الدكتورة بسمة بوكنز

التسويق الالكتروني

- ما هو التسويق الإلكتروني؟
- الخطوات الثلاثة لنجاح التسويق الإلكتروني
- اهم طرق التسويق الإلكتروني

مقدمة عن التجارة الالكترونية

تعتبر التجارة الالكترونية واحدة من التعبيرات التى دخلت الحياة العصرية بقوة ، وأصبحت تتداول فى الاستخدام العادى لتعبر عن العديد من الانشطة ، وبدا االتداول بهذا المصطلح فى عام 1995 ، ولكنها كمفهوم بدأ بالتبلور منذ بضعة عقود .

أركان التجارة الالكترونية

أولا – طرفا العقد (المتعاقدان)

الطرف الاول وهو المأذون له فى التصرف بالسلعة

حيث يقوم بعرض السلع ومواصفاتها على موقعه المحدد مع بيان السعر المطلوب لهذه السلعة .

الطرف الثانى وهو من يؤول اليه تمليك السلعة

وهو عبارة عن الطرف الثانى فى التجارة الالكترونية حيث يقوم بالتجوال فى المواقع لاختيار السلعة.

ثانيا : الصيغة

يشكل الرضا اصلا من اصول التعاقد وهو امر خفى ليس بالامكان الاطلاع عليهVirtual :

مـزايا التجـارة الإلكترونية

- حرية الاختيار:
فهي توفر فرصة لزيادة مختلف أنواع المحلات, بالإضافة إلى تزويد الزبائن بالمعلومات الكاملة عن السلعة, كما وإن كلا من العاقدين يتخذ قراره بحرية تامة, وبما يحقق مصلحته, مع موازنة المنفعة له.

- تخفيض التكلفة على العاقدين:
فطباعة الكتاب مثلا تحتاج إلى الورق وإلى شاحنات ومستودعات تخزين بينما نشر الكتاب على الإنترنت لا يحتاج إلى كل هذة التكاليف, ومن ثم ينخفض سعر السلعة.

مـزايا التجـارة الإلكترونية

- توفر الوقت والجهد:

فالصفقات التجارية تتم دون الحاجة لانتقال العاقدين أو إلتقائهما في مكان معين, كما وتساعد على تبسيط إجراءات العقد مما يضمن سرعة الإجراءات الخاصة بالبيع والشراء.

- خفض التكاليف:

خفض تكاليف التسويق , والدعاية ,والاعلان , مما يوفر القدرة على اختراق الأسواق العالمية, لعرض مختلف السلع والخدمات.

مـزايا التجـارة الإلكترونية

- النفاذ للسوق العالمي:

فهي تفتح المجال أمام عدد من الشركات لتتمكن من عرض منتجها على موقع الإنترنت, وبهذا تزيد فرصة الشركات في المشاركة في حركة التجارة الإلكترونية , بفاعلية وكفاءة بما تقدم من خفض تكاليف التسويق , والدعاية, والاعلان, مما يوفر القدرة على اختراق الأسواق العالمية لعرض مختلف السلع والخدمات.

ما هو التسويق الإلكتروني؟

التسويق الإلكتروني هو أحد أنواع التسويق التي تتم عبر وسائل التكنولوجيا الحديثة مثل الإنترنت و الموبايل.

تربع في الآونة الاخيرة التسويق عبر الانترنت على عرش التسويق دون منازع , و مع ان هذه التقنية التي لا يتجاوز عمرها البضعة أعوام إلا نها لاقت شعبية ورواجا لا مثيل له عند مختلف طبقات المجتمع و فئاته .

استقطب التسويق عبر الانترنت الشريحة الاكبر من المستخدمين للانترنت

وزادت أهمية التسويق الإلكتروني في الفترات الأخيرة نتيجة:

- ✓ الإنترنت الوسيلة الأمثل لإيجاد معلومة أو البحث عن منتج.
- ✓ لزيادة عدد مستخدمي الإنترنت و شغفهم بالتكنولوجيا الحديثة:

النمو فى عدد مستخدمى شبكة الإنترنت يتوقع أن يبلغ نحو 226 مليون مستخدم بحلول العام 2018، وذلك وفقاً لـ"تقرير اقتصاد المعرفة العربى 2015-2016"، الذى تمّ إطلاقه (الثلاثاء 29 مارس 2016) من قبل "أورينت بلانيت للأبحاث".

وأشارت التقديرات الواردة فى التقرير النوعى إلى أنّ معدلات استخدام شبكة الإنترنت ستسجل ارتفاعاً ملحوظاً لتصل إلى 55% بحلول العام 2018 مقارنةً بـ 37.5% خلال العام 2014، متفوقة بـ 7% تقريباً على معدل النمو العالمى المتوقع والبالغ 3,6 مليار مستخدم

التجارة الالكترونية vs التسويق الالكتروني

- التجارة الالكترونية هي نوع من انواع التجارة التي تتم عبر الانترنت وعبر غيره من الوسائل الالكترونية الاخرى مثل التليفون ، يتم فيها عمليات بيع وشراء الخدمات والبضائع والمعلومات عبر الانترنت ويشمل ذلك الاعلانات والمعلومات عن المنتجات والبضائع وتبادل البيانات الالكترونية .
- أما التسويق الالكتروني فهو جزء من التجارة الالكترونية عبارة عن التسويق للأسواق الالكترونية ويشمل تحديد للاحتياجات والرغبات في السوق المستهدف ، والحصول على رضا مرغوب فيه بكفاءة وفعالية اكثر من المنافسين ،

- **عيوب التجارة الالكترونية**
- 1- فلسفة وثقافة التجارة غير منتشرة فى الوطن العربى فكم منا يعلم ماهي التجارة الإلكترونية وكيف يكون البيع والشراء عبر شبكة الإنترنت؟ وكم منا يمتلك وسيلة دفع كالبطاقات البنكية أو حسابات علي البنوك الإلكترونية؟ وكم منا يعلم كيف يختار وسيلة الشحن المناسبة حتي يضمن وصول المنتج وبكلفة ليست بالعالية؟

- المشتري خصوصا لا يثق أحيانا فى وسيلة دفع المال الغير مباشرة والتى لا يضمن منها وصول المنتج له اصلا.
- الرقابة والمتابعة الحكومية خصوصا، وقوانين الإنترنت ليست مفعلة أو موجودة أصلا بالشكل الذى يزيد من الثقه فى المواقع التجارية وبالتالى القليل منها ما يكتسب الثقه وينتشر ببطىء.

- عمليات القرصنه وانتشار المتسللين والمخترقين تشكك فى وسائل الأمن والحماية نظرا لصعوبة متابعة الإنترنت وحظر هؤلاء وتحجيم عمليات سرقة الحسابات.
- لا توجد مؤسسه مسئولة عن الانترنت ولا قانون يحكم العلاقات المالية وفى حالات النصب لا تجد إلا ما يقال لك تجاه ذلك وهو القانون لا يحمى الإنترنتيين.

أهمية التسويق عبر الانترنت

- لماذا يجب علينا التسويق عبر شبكة الانترنت ؟

استمرارية توفر خدمة شبكة الانترنت

- احدث عالم الانترنت طفرة نوعية في عالم التسويق وبات من السهل بناء العلامة التجارية وعرض المنتج اوالخدمة عبر قنوات الكترونية تعمل لمدة 24 ساعة يوميا ولمدة سبعة ايام اسبوعيا دون توقف

العدد الهائل لمستخدمي شبكة الانترنت

- حيث اصبح عدد مستخدمي شبكة الانترنت في العالم 2 مليار وفي الوطن العربي 75 مليون وفي مصر14 مليون حسب الإحصائيات

المساواة بين الجميع في التسويق

- فتح الانترنت المجال امـام الجميع لتسويق سلعـــهم اوخدماتهم اوخبراتهم دون التمييز بين الـــشركـــــة العمـــلاقة ذات راس مـــال ضخم وبين الـفرد العـــادي اوالشركة الصغيرة محدودة الموارد

من الذى يجب عليه استخدام التسويق الالكتروني

- جميع المصانع والشركـــــات
- الجهات والمواقع الدعـــــوية
- المراكز التعليمية والتدريبيـــة
- المحلات واصحاب المتـــاجر
- شركات الاستيراد والتصدير
- كل من لديه خدمة اومنتـــج

وتعتبر هذه الوسيلة من الوسائل الأكثر تحقيقاً والأقل تكلفة من الوسائل التسويقية الإعلانية الأخرى مثل(الصحف والمجلات, المحطات التلفزيونية , المحطات الإذاعية , اللوحات الإعلانية المنتشرة)

أصبح التسويق الإلكتروني عبر الإنترنت من الوسائل التي لايستهان بها في تحقيق الأهداف التسويقية المطلوبة , وذلك متى ماتوفرت فيها الدراسة الصحيحة والتنفيذ السليم .

الخطوات الثلاثة لنجاح التسويق الالكترونى

- أولاً: تطوير منتج جيد.
- ثانياً: موقع إلكتروني مخصص للتسويق.
- ثالثاً: خطة تسويقية محكمة.

أولاً: تطوير منتج جيد

- قبل البدء، يجب البحث عن المنافسين في نفس المجال، ووضع جدولاً لتقييم أوجه المنافسة، وتحديد القيمة أو الميزة النسبية التي يتميز بها منتجك، وبالإضافة إلى كل ذلك يجب أن يفوق مستوى منتجك توقعات العميل، وهذه خطوة هامة لجعل هذا العميل نفسه يقوم بتسويق منتجك.

- إن شبكة الانترنت تجعل من موقعك نافذة مفتوحة على العالم، فحاول أن تضع كافة اللغات والثقافات الأخرى في اعتبارك عند التسويق، ولا تقصر منتجاتك على فئة أو سوق معين إذا كانت لديك الفرصة لعرض منتجك بصورة أوسع.

ثانياً: تطوير موقع إلكتروني

- الخطوة الثانية وهي تطوير موقع إلكتروني مخصص لتسويق المنتج، وفيه يجب مراعاة أن يكون كل ما في الموقع يحث الزائر ويحفزه على شراء المنتج، وصياغة الكلمات هي أهم أداة تسويقية لديك، الكلمات المناسبة هي التي تحول الزائرين إلى عملاء، أو قد تجعلهم يذهبون إلى مواقع أخرى ولا يعودون أبداً إلى موقعك.

- عند إنشاء الموقع خاطب الزائر مباشرة، تكلم عن المنتج بالتفصيل، ويجب مراعاة أن كل كلمة أو عنوان، أو جملة تكتبها في الموقع يجب أن توحي بجودة المنتج، وفوائده الكثيرة و أفضلية هذا المنتج عن باقي حلول المنافسين، يجب أن يكون كلامك واضح، دقيق، غير مبالغ فيه، لكي يوحى بالمصداقية وحرفية المنتج.

ثالثاً: الخطة التسويقية

والخطة التسويقية هنا تتكون من سياسات طويلة المدى وأخرى قصيرة المدى.

السياسات قصيرة المدى:

يكون هدفها الرئيسي زيادة في الإقبال على الموقع، وهو أمر مطلوب ومهم في بداية انطلاق الموقع، ولكن لا يجب الاكتفاء بهذه السياسات وحدها لتأمين إقبال جيد على الموقع على المدى البعيد، حيث يمكن اللجوء إلى الإعلان عن الموقع الخاص بمنتجك في مواقع أخرى أو وسائط أخرى، كذلك يمكن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، أو محركات البحث في الإعلان أيضاً.

السياسات طويلة المدى:

وهي التي تمد الموقع بسيل دائم من الزوار المهتمين بالمنتج، هذه السياسات لا غنى عنها إذا كنت تريد مبيعات حقيقية لمنتجك، ويمكن تحقيق ذلك من خلال المحتوى الجيد والمحدث بشكل مستمر للموقع، تقديم عدد من الخدمات المجانية لزائري الموقع.

- الخطة التسويقية تهدف لتحويل الزائر إلى عميل ويجب أن يعلم هنا إلى أن احتواء خطة التسويق على مجموعة متنوعة من السياسات قصيرة وطويلة المدى سيضمن للموقع إقبال مستمر ودائم ومتزايد من الزوار المهتمين بالمنتج، وذلك يسهل عملية تحويلهم إلى زبائن وبالتالي تزيد المبيعات.

طرق التسويق الالكتروني عبرالانترنت

هناك العديد من طرق التسويق الإلكتروني, ولذلك ينبغي معرفة كل نوع من انواع وطرق التسويق الإلكتروني و إختيار النوع المناسب الذي سيحقق نجاحا للحملة التسويقية التي ستقوم بها.

طرق التسويق الالكتروني عبرالانترنت

- التســـــويق عبرالايـــــميل
- التســـــويق عبر الشبكـــات الاجتماعية
- التسويق عبر المنتـــــــديات
- التسويق عن طريق قنـــــوات المشاهدة يوتيوب
- التسويق عبرمواقع الاعلانات
- التسويق بواسطة الموقـــــع الشخصي والمدونات
- التسويق عبر جوجـل ادورد

التسويق عبر الايميل E.mail

- ويقصد به ارســـــال ايميلات تحتوي عـلي مواد دعائية واعلانية لتسويق خدمة اومنتج للعملاء اوالشرائـــح المستهدفة بالبرنامج التسويقي

أساسيات التسويق بواسطة الايميل

- عنوان ايميلك اوتعريفـــك يدل علي الجدية
- استغرق 80% من وقتـــك لكتابة عنوان الرسالة
- اختار المحتوي الجيـــــد والمنظم لتوصيف خدمتك اوسلعتك
- احصل علي الايميـــــلات بطريقة شرعية

التسويق عبر الشبكات الاجتماعية
social network

twitter

facebook

- يطلق عليه اسم التسويق الاجتماعي ويمكنك بواسطته اخبار الاصدقاء بكل جديد لديك من المنتجات والخدمات عن طريق الرسائل
- كذلك يمكنك انشاء مجموعات (جروب) ودعوة الاصدقاء اليه في نفس الاهتمامات والمجالات
- يمكنك ايضا عمل اعلانات مدفوعة الاجر لمنتجك اوخدمتك

الترويج عبر مواقع التواصل الاجتماعي

تويتر

تويتر يسمح للشركات بالترويج لمنتجاتهم على مستوى فردي . حيث يمكن شرح الية عمل المنتج او طريقة استعماله أو وصف بسيط عنه في رسائل قصيرة, تجعل من الاسهل على المتابعين قراءتها . يمكن للمسوق أيضا أن يقوم باستخدام روابط, صور أو فيديوهات للترويج لمنتجه عبر توتير .

فيس بوك

صفحات فيس بوك أكثر تفصيلا بكثير من حسابات تويتر , حيث أنها تسمح لك بنشر أي قدر من المعلومات حول منتجك, إضافة الى أشرطة فيديو أو صور دون حدود معينة. كما أنها تعرض المنشور الترويجي مباشرة بعد نشره في الصفحة الرئيسية لعدد من المعجبين ما يجعلها الشبكة الاجتماعية المفضلة لكثير من المسويقين .

التسويق عبر المنتديات forums

- التسويق عبر المنتـــديات هوان تعـــلن عن المـــنتج اوالخـــدمة في الـــمنتديات العامة والمتخصصة
- يكـــون ذلك عـــن طـــريق الاشـــتراك في المنتـــديات وهو مجـــاني غالبا وكذلك عـــبر الرســـائل الخـــاصة لاعضاء المنتدي

التسويق عن طريق قنوات المشاهدة يوتيوب

- القيام باعداد المادة الاعلانيـــة والدعائية للمنتج اوالخدمة عن طريق برامج الفيديو
- الاشـــتراك فـي موقـــــــع (You Tube) وعمل قنـاة خاصة للاعلان عن المنتجات
- يتم مشاهدة مليار فيديو يوميا في مـــوقع يوتيـــوب حسب احصائيات جوجل

يوتيوب

إحصائيات هذه الشبكة الاجتماعية مثيرة جدا. حيث يحصل اليوتيوب على 6 مليار ساعة من الفيديو يتم مشاهدتها شهريا من جميع أنحاء العالم. و قد تكون أقوى شبكة تسويقية إذا كان المسوق يستخدم الفيديو في الترويج لمنتجه. حيث يمكن من خلال هذه الشبكة الوصول الى ملايين الاشخاص حول العالم إذا تم استخدامها بالشكل الصحيح .

التسويق عن طريق المواقع الاعلانية المبوبة

- هوعبـــــارة عـن عـــــرض المـــــنتـــج او الخـــــدمة علي موقع الاعلانات وفق شروط الموقع
- يجب مراعاة وضـع الاعـــــلان للمنتج اوالخـدمة في التصـنيف الخـــــاص بـــها ...كـمبيـوتـرات – دورات تـــــدربـــــية-خدمات صحية
- توجد مواقع اعلانـــية مجـــــانية واخري مدفوعة الاجر واخـــري برســوم رمزية

التسويق بواسطة الموقع الشخصي والمدونات

- التسويق عبر الموقع الشخصي يكون بان نقوم بانشاء موقع شخصي وعرض النشاط والمنتجات عليه

- يمكن كذلك انشاء مدونة مجانية وعرض المنتجات والخدمات التى نقوم بتقديمها

التسويق عبر جوجل ادوردز

بحث عن وظيفة
الاف الوظائف شاغرة إحصل على عمل مجاناً
www.Bayt.com

قناة المستقبل
لبنانية عربية اشترك معنا فى رمضان
www.JumpTV.com

كسب المال على الانترنت
Make العمل من المنزل Work From Home
Money Online
www.ebizemoney.com

Google إعلانات

- فوائد AdWords
- جذب مزيد من العملاء لأعمالك: الإعلان عن نشاطك التجاري للأشخاص الذين يجرون البحث على Google وعلى شبكة الإعلانات
- الوصول إلى الأشخاص الذين يبحثون بنشاط عن معلومات تتعلق بمنتجاتك وخدماتك عبر الإنترنت
- التحكم في التكاليف بسهولة - لن تدفع إلا عند نقر الأشخاص على إعلانك

خاتـــــمـــة

- التســـويق الالكـــتروني هوالـــطريق السريع الي العمـــلاء والاقـــل تكلفة والاعلي جودة والاسهل في التفيذ والاجدي علي المدي البعيد.

- لقد فتح التسويق الإلكتروني للشركات و رجال الاعمال المجال لتسويق السلع والخدمات دون التمييز بين الشركات العملاقة وبين الافرد أو الشركات الصغيرة محدودة الموارد.
- ومن أهم آليات وطرق التسويق الإلكتروني انه تميز بالتكلفة المنخفضة و السهولة في التنفيذ وذلك بالمقارنة بالتسويق التقليدي وما يترتب عليه من ارتفاع الميزانية المحددة له.

- إن استخدام التسويق الالكترونى الحديث لعمليات التسويق والإشهار للعلامات التجارية و الشركات يمكننا ببساطة من تقييم مدى نجاح أي حملة إعلانية وتحديد نقاط القوة و الضعف فيها، أيضا يمكننا من تحديد التوزيع الجغرافي للفئات من حيث النوع والسن للشرائح المستهدفة من هذه الحملات والكثير من الأهداف والتي يصعب تحقيقها عند الاعتماد علي الوسائل التقليدية .

شكرا لأصغائكم