

2

كل ما تحتاج معرفته عن

التسويق الإلكتروني



تأليف: زاهر بشير العبدو

كاتب ومدرب واستشاري للعديد من الشركات في سورية ومصر والخليج العربي

AI-ZAHER PUB.



الفصل الثاني ... تحديات التسويق الإلكتروني

ZAHER B ALABDO
INTERNATIONAL

حقيبة رجال الأعمال
علوم وخبرات .. لمستقبل أفضل



التسويق الالكتروني / تأليف زاهر بشير العبدو- دمشق: دار الزاهر، ٢٠١٤
(سلسلة أنا أقرأ أنا أعلم).

الرقم الموضوعي : ٣٥٠
٢١٦ ص، ٢٢X سم
الطبعة الأولى ٢٠١٤م

© جميع الحقوق محفوظة لدار الزاهر للطباعة والنشر والتوزيع / يمنع طبع هذا الكتاب أو جزء منه بكل طرق الطبع و التصوير والنقل
يمنع طبع هذا الكتاب أو جزء منه بكل طرق الطبع و التصوير والنقل
والترجمة والتسجيل المرئي والمسموع والحاسوبي وغيرها من الحقوق إلا
بإذن خطي من :دار الزاهر للطباعة والنشر والتوزيع
سورية - دمشق

موبايل مدير الدار +963 944877944

+90 539 681 28 21

هاتف +96311 3445728

فاكس +96311 34498490

www.z4pub.mart-link.com

zaherabdo@hotmail.com

zbabdo@gmail.com

تأليف زاهر بشير العبدو / جون ٢٠١٤ © جميع الحقوق محفوظة لدار الزاهر للطباعة والنشر والتوزيع / يمنع طبع هذا الكتاب أو جزء منه بكل طرق الطبع و التصوير والنقل والترجمة والتسجيل المرئي والمسموع والحاسوبي وغيرها من الحقوق إلا بإذن خطي من : دار الزاهر للطباعة والنشر والتوزيع سورية - دمشق موقع الكاتب على الانترنت <http://zmils.com/> @zbabdo حسابه على تويتر zaherabdo@hotmail.com

كل ما تحتاج معرفته عن

التسويق الالكتروني

تأليف: زاهر بشير العبدو

٢٠١٤م / ١٤٣٥هـ

كاتب، مدرب، استشاري في التسويق الالكتروني والتجارة الالكترونية
لاهم الشركات في سورية ومصر واليمن والعراق و الخليج العربي

ما هي أسس التسويق الالكتروني؟ و تحدياته؟ ومراحله؟
وأخطائه؟ و وسائله؟ واستراتيجياته؟
كيف نعمل خطة تسويق الكتروني؟
وكيف نعمل بحث الكتروني؟

مراجعة قسم الدراسات الإدارية لدار الزاهر

الناشر

دار الزاهر للطباعة والنشر بدمشق

الكاتب في سطور

المدرّب ومستشار التسويق والادارة الاستراتيجية

زاهر بشير العبدو

١. أهم الشهادات العلمية و العملية:

- ❖ بكالوريوس في الاقتصاد والتخطيط ❖ دبلوم الدراسات العليا في التخطيط ❖ بحث الماجستير في دراسات الجدوى الاقتصادية ❖ بحث للدكتوراه في نظرية المرايا في الإدارة ❖ حائز على العديد من الجوائز و الشهادات التدريبية ^٢ الادارة والقيادة الاستراتيجية والتسويق والمبيعات ❖ شهادات تدريبية في بحوث التسويق والمبيعات ❖ شهادات في التسويق الرقمي و البحوث في الدراسات الإحصائية ❖ شهادات تدريب المدربين في التنمية البشرية من جهات عربية و أوروبية وأمريكية .

٢. عمله الحالية:

● مستشار ومدرّب معتمد في القيادة و الإدارة

- ١ تم طباعتها في كتاب بعنوان كل ما تحتاج معرفته عن دراسة الجدوى الاقتصادية يمكن الحصول على نسخة من هذا الكتاب فضلاً إضغط هنا
- ٢ تم طباعتها في كتاب بعنوان نظرية المرايا في الادارة والقيادة :يمكن الحصول على نسخة من هذا الكتاب فضلاً إضغط هنا
- ٣ للمزيد من التفاصيل يمكنكم زيارة صفحة مؤهلاته العملية من الرابط التالي http://zmils.com/?page_id=13

الاستراتيجية و باحث في Guide Mart^٤ للدراسات والبحوث التسويقية و عدة شركات اخرى. و رئيس تحرير مجلة البيان.

- وسائل التواصل معه ايميله الشخصي^٥
- صفحته على الفيسبوك^٦ موقعه الشخصي
- على الانترنت^٧ صفحته على تويتر^٨ قناته على يوتيوب^٩
- ٣. خبراته العملية:
- المدير التجاري للشركة الصناعية للملبوسات الجاهزة بحلب
- مدير عام المبيعات والتسويق لشركة العيسى - وكيل جنرال موتورز بالرياض / السعودية
- رئيس تحرير مجلة (اوتو لنك)
- المدير العام لشركة رخاء - وكيل سيارات نيسان / سورية - دمشق^{١٠}

٤ <http://guidezmart.com>

٥ ايميله الشخصي هو zaherabdo@hotmail.com

٦ صفحته على الفيسبوك [/zaher.abdo.73](https://www.facebook.com/zaher.abdo.73)

٧ موقعه الشخصي على الانترنت <http://zmils.com>

٨ صفحته على تويتر: [/zbabdo](https://twitter.com/zbabdo)

٩ قناته على يوتيوب: [/zaheralabdo](https://www.youtube.com/channel/UCzahalabdo)

١٠ للاطلاع على مزيد من نشاطاته الادارية تفضلوا بزيارة الرابط:

http://zmils.com/?page_id=7

- مستشار التدريب^{١١} والتأهيل في شركة الملاذ للصحافة والنشر بالشارقة / الإمارات العربية المتحدة
- عضو الجمعية الدولية للإعلان IAA.
- عضو جمعية العلوم الاقتصادية بدمشق
- عضو في مؤتمر الصحفيين العرب^{١٢}
- عضو مجموعة الناشر العربي
- رئيس رابطة المدربين العرب المعتمد من UCGT المركز الأوربي للمدربين العالمي
- الممثل الرسمي للشرق الأوسط لـ GEMF المجلس العالمي لمنظمات التسويق الالكتروني
- مؤسس و رئيس لجنة المتابعة يداً بيد
- مستشار اعلامي لـ Amessa Tours
- مستشار اعلامي لـ الوسيلة المصرية
- ٤. بعض أهم مؤلفاته^{١٣} :

١١ للاطلاع على مزيد من برامج التدريبية تفضلوا بزيارة الرابط:
http://zmiils.com/?page_id=11

١٢ للاطلاع على مزيد من نشاطاته الاعلامية تفضلوا بزيارة الرابط
التالي: http://zmiils.com/?page_id=9

١٣ لديه العديد من المؤلفات في المبيعات والتسويق والادارة والقيادة

للاطلاع على أهم مؤلفاته فضلا زيارة الرابط
http://zmils.com/?page_id=17

٥. نشاطه التدريبي^{١٤}:

- قام بتدريب العديد من منسوبي الشركات في سورية ومصر واليمن ودول الخليج العربي
- قام بتصميم وتنفيذ أكثر من ٩٩ برنامج تدريبي منها:

- المنظومة المتكاملة لمسارات إدارة الموارد البشرية
- المنهج الإداري المتكامل لإعداد وتطوير الإدارة
- الاستراتيجيات الحديثة في تسويق المنتجات.
- المهارات المتكاملة في خدمة العملاء والتعامل مع الجمهور
- كيفية إعداد دراسة جدوى اقتصادية.

والعقل الباطن، وكذلك في التجارة الالكترونية والتسويق الالكتروني لمزيد من التفاصيل تفضلوا بزيارة الرابط التالي: http://zmils.com/?page_id=17
 ١٤ للاطلاع على مزيد من نشاطه التدريبي تفضلوا بزيارة الرابط التالي: http://zmils.com/?page_id=178

- الادارة والقيادة الاستراتيجية
- التخطيط الاستراتيجي
- التسويق الفعال مفتاح النجاح
- كيف تثير حماسة زبائنك؟
- كيف تقود شركتك إلى النجاح؟
- كيف تزيد الحصة السوقية لشركتك؟
- أدوار المبيعات التي لم يلعبها منافسوك
- كيف تضع خطة تسويقية لشركتك؟
- البيع الاستشاري. . مستقبل البيع
- (مخصص للشركات المسوقة للسلع
المعمرة)
- العديد من الدورات التخصصية للمدراء
لوضع وتنفيذ الخطط التشغيلية
- 5. بعض أهم الشركات التي قام بتدريب بعض
منسوبيها:

- شركة العيسى للسيارات
- السعودية
- مؤسسة بن الحموي
- شركة جوليا دومينا
- للطيران
- العالمية للزجاج المقسى
- شركة ملابس آزارو
- مجموعة الشاعر
- للكيمويات
- الأردنية السورية للدائن
- شركة ستار تكسي
- شركة مدار للألومنيوم
- مركز حمزة للسمع
- السويد لتنظيم المعارض

- ميناء الدمام
- هيئة الجبيل وبنبع
- السعودية
- وهيئة تنظيم الكهرباء
- والانتاج المزدوج
- بالرياض
- مؤسسة وقف الشيخ
- الراجحي
- جامعة السلطان قابوس
- بمسقط
- الديوان السلطاني
- بمسقط
- هيئة التأمينات العامة
- بمسقط
- شركة البريقة لتوزيع
- وتسويق النفط في ليبيا
- شركة الزيتينة للنفط
- من ليبيا
- شركة ميليتا للنفط من
- ليبيا
- بلدية ابو ظبي
- والعديد من الشركات
- الخاصة والمؤسسات
- الحكومية في كل من
- مصر وسورية والامارات
- والبحرين وقطر والاردن
- والعراق
- السورية الكويتية
- للتأمين
- شركة آيس مان
- العربية للتأمين
- مجموعة فنادق الشام
- أبو الهيجاء للعناية
- الطبية الشاملة
- المدينة الصناعية بعدرا
- شركة جوسيكو
- شركة يامن ترانس
- منتجع وفندق قرية
- النخيل
- مجموعة نحاس جروب
- شركة ستاروي
- شركة شوكولا معاني
- داماس
- مجموعة التيناوي
- شركة الرمال الاردن
- جامعة العلوم و
- التكنولوجيا (اليمن)
- نادي الأعمال اليمني
- جامعة الملك عبد العزيز
- بجدة
- الخطوط العربية
- السعودية
- وزارة التجارة السعودية
- وزارة الدفاع السعودية
- امانة مدينة الرياض

الإهداء

إلى أرواح شهداء سورييتي المنبوحة
إلى أبناء سورييتي الشرفاء
إلى المستقبل الذي ننشده جميعاً
إلى غد مشرق بالسلام والأمل والمحبة

بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمه

هذا الكتاب هو مجموعة مقالات ومحاضرات تدريبية كنت قد نشرتها مؤخراً في العديد من الصحف والمجلات التخصصية، وبعض المواقع الالكترونية منها ما اعرفه ومنها ما لم اعرفه بعد لأن الكثير ممن نشرها قام بذكر المصدر دون اعلامي.. من جهة اخرى فقد حرصت في هذا الكتاب على اضع المفيد والمختصر والجديد مما تناولته في محاضراتي التدريبية التي نفذتها مؤخراً حيث تم تحديث كل ما جاء فيها وفقاً لأحدث البيانات والتطورات الحاصلة اليوم في عالم التكنولوجيا الرقمية وثورة الاتصالات التي اجتاحت العالم.

أرجو من الله ان تكون هذه المحاولة خطوة الى الامام في هذا التخصص وأن يستفاد منها كل باحث ومتابع عربي، والعمل بها بما لا يتعارض مع الأخلاق الحميدة التي تبنتها جميع الشرائع السماوية.

وللأمانة فقد استفدت كثيراً ممن سبقني في هذا المضمار، ولذلك جاء هذا العمل ليكمل ما وصل إليه غيري، مع العلم بأن هناك الكثير من حصيلتي المعرفية التي بدأت تتكون عندي

عندما خضت مجال التسويق الالكتروني وكان لي شرف إطلاق ما هو معروف اليوم بـ « بنك الایمیلات العربي» تلك البذرة التي بدأت منذ سنوات عديدة مضت، وعاصرت فيها تلك الأدوات البسيطة البدائية التي كانت متاحة في حينه، واستمر التطور وتوسع العمل ليستفيد من التطور الذي يتم كل يوم الى ان وصلنا الى يومنا هذا وبات « بنك الایمیلات العربي» واحد من اهم العاملين في هذا المجال إن لم يكن اولهم وفضلهم واترك الكلام الفيصل في هذا السياق لكل من عمل معنا من العملاء الذين تشرفنا بخدمتهم في معظم الدول العربية، لا وبل الخدمات التي قدمت للعديد من الشركات الاوربية التي استهدفت السوق العربي بمنتجاتها وخدماتها، وكان وما زال لنا مع العديد منهم علاقات مستمرة وخدمات متطورة.. فالتسويق الذي قدمناه وما نزال في المجال الالكتروني توسع ولم يعد يقتصر على حملات البريد الالكتروني التحصية، وإنما شمل الرسائل القصيرة عبر الهاتف الجوال.. وما يزال العمل و التطور مستمرين..

نسأل الله أن يوفقنا لما هو خير...

والله ولي التوفيق..

زاهر بشير العبدو

استنبول - تركيا ٢٠١٤



تطلب نسخة من الكتاب فضلاً التواصل مع المؤلف

zaherabdo@hotmail.com

zbabdo@gmail.com

منتدى قادة المستقبل

Future Leaders Forum

الملتقى الخامس عشر لـ « منتدى قادة المستقبل » بعنوان

القيادات النسائية ورائدات الأعمال

الواقع و تحديات التمكين

٧-١٠ ديسمبر ٢٠١٥ استنبول - تركيا

Istanbul - Turkey
7-10-Dec.2015



رسم التسجيل فقط

2399 \$

لمزيد من التفاصيل

ALESA@FLFME.COM

الرعاة الداعمون

Guide Mart
Advanced Marketing Solutions

Amessa
Tours أميسا للسياحة

CAMBRIDGE COLLEGE
Training & Educational Consultancy Center

A C A D E M Y
PROMO 99
mind

مركز دار الإبداع للاستشارات و التدريب
Al-Ebda'a Center Consulting & Training

- ❖ يرافق فعاليات الملتقى نشاط تدريري عملي ونشاط سياحي مميز
- ❖ الإقامة (5 ليالي / ستة أيام في فندق خمس نجوم شامل الإفطار والغذاء)
- ❖ الاستقبال (من وإلى المطار) ❖ الحصول على شهادات الملتقى وعضوية قادة المستقبل
- ❖ يحق لكل مشاركة إحضار مرافق يقيم معها بزيادة \$ 499 فقط (دون حضور فعاليات الملتقى للمرافق) أو بزيادة مبلغ \$ 1199 مع حضور المرافق لكافة فعاليات الملتقى

الباب الأول

الفصل الأول

أسس التسويق الإلكتروني

ما هو التسويق؟^١

إنه مجموعة الأنشطة والعمليات^٢ التي تعنى بإكتشاف رغبات العملاء، وتطوير المنتجات/ الخدمات التي تشبع تلك الرغبات وتحقق للمنظمة

١ من الناحية المجتمعية، التسويق هو الرابط بين احتياجات المادية للمجتمع وبين الاستجابة لأنماط الاقتصاد من خلال توصيل قيمة منتج أو خدمة إلى العملاء. ويمكن اعتبار التسويق وظيفة عمل لمؤسسة ومجموعة من الأليات التي تخلق وتوصل القيمة إلى العملاء والتعامل مع العملاء بطريقة تفيد المؤسسة المساهمين في رأسمالها. أما التسويق كعلم، فهي عملية تحديد السوق المستهدف من خلال القيام بتحليل وتجزئة السوق وفهم توجهات العملاء وبتقديم قيمة عالية لهم.

٢ من خلال سعي المنظمة لتحقيق ذلك فإنه لا بد لها من ان تتبع أحد المفاهيم التالية:

- مفهوم الإنتاج
- مفهوم المنتج
- مفهوم البيع
- مفهوم التسويق

الربحية المنشودة خلال فترة زمنية معينة.

بمعنى أن التسويق معني بتحديد السوق المستهدف و فهم توجهات العملاء فيه^٢، وتقديم منتجات / خدمات ذات قيمة مناسبة لهم.

ما هو التسويق الالكتروني؟^٤

لا يختلف مفهوم التسويق الالكتروني عن مفهوم التسويق التقليدي إلا بإعتماده على الانترنت والتطبيقات والبرمجيات التي وفرتها ثورة الاتصالات والتكنولوجيا، فالمقصد والغاية واحدة في كليهما ولكن الأسلوب لتحقيق اهداف كل منهما تختلف فقط.

ما هي أسس التسويق الالكتروني؟

بما ان التسويق الالكتروني يعتمد في تحقيق اهدافه

٣ (رغبات - احتياجات)

٤ التسويق الإلكتروني (بالإنجليزية: Internet marketing) ويعرف أيضا باسم التسويق الرقمي) بالإنجليزية (e-marketing) أو التسويق عبر الشبكة) بالإنجليزية (web marketing) أو: Digital Ma- keting, ويشمل جميع الأساليب والممارسات ذات الصلة بعالم التسويق عبر الشبكة (الإنترنت): الاتصال عبر الإنترنت، وتحسين التجارة الإلكترونية.

على الانترنت و البرمجيات والتطبيقات التي يوفرها، ولذلك فإن أسسه تتحدد من العناصر التي تمكنه من تحقيق تلك الأهداف، ويمكننا ان نحدد أكثرها أهمية بما يلي:

● منافسيك^٥

التعرف على ما يقدمه منافسيك من اهم العناصر التي لا بد من الأخذ بها وتحديدتها وتحليلها، سيما وأن منافسيك في التسويق الإلكتروني قد لا تحدهم حدود السوق الجغرافية المتعارف عليها في التسويق التقليدي فهم كثر، ولكل منهم وسائله ومنهجه في كسب عملائك الحاليين او المحتملين، وهذا ما يبرر أهمية التعرف على مواقعهم وزيارتها وتحديد نقاط تميزهم ونقاط ضعفهم كي يشكل لك ذلك الانطلاق من حيث وصلوا على الأقل.

٥ منافسة (التجارية) عبارة عن شركة أو مجموعة من الشركات الأخرى المنافسة التي لها نفس طبيعة العمل وتحاول أن تكسب عملاء؛ وأيضاً يمكن أن يرمز لها إلى احتمالية وجود منتجات بديلة أو دخول شركات جديدة إلى السوق. إذا لم يوجد منافس لمنتج أو خدمة، فبالأغلب أنه لا يوجد إقبال ونجاح لهذا النوع من المنتجات، وهذا يدل على أهمية البيئة التنافسية في التجارة

محركات البحث (بحيث يكون خالي من الفواصل غير الضرورية بين الكلمات مثلاً) وفي هذا السياق سنتطرق لاحقاً لموضوع السيو والمحتوى

• الوصول إليك

لا بد ان توفر في موقعك (وجميع النقاط المحتملة لتواصلك مع عملائك لاسيما حساباتك على مواقع التواصل الاجتماعي) جميع المعلومات اللازمة للوصول اليك او التواصل معك مثل الایمیل - رقم الهاتف - موقعك على خرائط جوجل - عنوانك البريدي - رقم الفاكس - نموذج خاص ومبسط للتواصل معك.

فقد يصل العميل المحتمل الى موقعك الإلكتروني من خلال طرق واحتمالات عديدة، ولكن إن لم توفر له وصول سهل للتواصل معك او زيارتك او التعرف على خدماتك فقد لا تتوفر لك هذه الفرصة ثانية مع هذا العميل، و في هذا السياق ننصح بتوفير صفحات هبوط^٧ في موقعك لما لها من أثر كبير

^٧ يشير تعبير صفحة الهبوط (بالإنجليزية Landing page) في التسويق الإلكتروني إلى صفحة الإنترنت التي يصل إليها العميل بعد ضغطه

لا يكفي ان تمتلك موقع الكتروني فيه كل البيانات التي تعرف بمنتجاتك او خدماتك، فهناك ملايين المواقع الالكترونية على النت، والوصول الى موقعك لا يكفيه ان يكون جميلاً وذو الوان وصور مناسبة، ولذلك لا بد لك من الترويج له من خلال جميع وسائل الترويج الالكترونية وغير الالكترونية.. وفي هذا السياق نذكر بأنه يمكنك اشهار موقعك من خلال بعض اهم تلك الوسائط المجانية التالية:

١. المدونات^٩: كان الاعتماد عليها كبيرا قبل تطور تقنيات تصميم المواقع وجعلها تفاعلية بعد ان كانت ساكنه، ولكنها لازالت مهمة

٩ المدونة موقع إلكتروني يجمع عدد من التدوينات وهي بمثابة مفكرة أو ساحة طرح آراء شخصية. و المدونة تطبيق من تطبيقات شبكة الإنترنت، وهي تعمل من خلال نظام لإدارة المحتوى، وهو في أبسط صوره عبارة عن صفحة وب على شبكة الأنترنت تظهر عليها تدوينات (مدخلات) مؤرخة ومرتبة ترتيباً زمنياً تصاعدياً ينشر منها عدد محدد يتحكم فيه مدير أو ناشر المدونة، كما يتضمن النظام آلية لأرشفة المدخلات القديمة، ويكون لكل مداخلة منها مسار دائم لا يتغير منذ لحظة نشرها يمكن القارئ من الرجوع إلى تدوينة معينة في وقت لاحق عندما لا تعود متاحة في الصفحة الأولى للمدونة، كما يضمن ثبات الروابط ويحول دون تحللها.

في كثير من الحالات ولاسيما في البلدان التي لا تتوافر فيها سرعات نت عالية.

٢. مواقع التواصل الاجتماعي^١:
انتشرت العديد من مواقع التواصل الاجتماعي ولاسيما تويتر وفيسبوك ولينكدان ومؤخراً دوائر جوجل+ وغيرها .. وبات مهماً انشاء حسابات على معظم تلك المواقع للتعريف بموقعك الإلكتروني

١٠ خدمات الشبكات الاجتماعية هي خدمات تؤسسها وتبرمجها شركات كبرى لجمع المستخدمين والأصدقاء ولمشاركة الأنشطة والاهتمامات، وللبحث عن تكوين صداقات والبحث عن اهتمامات وأنشطة لدى أشخاص آخرين.

معظم الشبكات الاجتماعية الموجودة حالياً هي عبارة عن مواقع ويب تقدم مجموعة من الخدمات للمستخدمين مثل المحادثة الفورية والرسائل الخاصة و**البريد الإلكتروني** و**الفيديو** و**التدوين** ومشاركة الملفات وغيرها من الخدمات. ومن الواضح أن تلك الشبكات الاجتماعية قد أحدثت تغيير كبير في كيفية الاتصال والمشاركة بين الأشخاص والمجتمعات وتبادل المعلومات. وتلك الشبكات الاجتماعية تجمع الملايين من المستخدمين في الوقت الحالي وتنقسم تلك الشبكات الاجتماعية حسب الأغراض فهناك شبكات تجمع أصدقاء الدراسة وأخرى تجمع أصدقاء العمل بالإضافة لشبكات التدوينات المصغرة، ومن أشهر الشبكات الاجتماعية الموجودة حالياً facebook و MySpace و twitter و لايف بوون و هاي فايف و أورك و google+

والخدمات التي توفرها لعملائك،
سيما وأن هذه الحسابات يمكن
انشائها مجاناً .

٣. السيو: بنوعيه الداخلي والخارجي
له أهمية كبيرة في زيادة فرص
ظهور موقعك او احد الروابط
اليه من خلال محركات البحث..
سنتطرق له بالتفصيل في فصل
لاحق.

٤. الاعلانات المدفوعة: سواء من
خلال جوجل ادوردز او الاعلان
على صفحات فيسبوك او تويتر..
ورغم انها مكلفة نسبيا الا ان
استخدامها في غالب الاحيان -
لاسيما اذا تم باحترافية مناسبة-
له أثر اكبر بكثير من وسائل الاعلان
التقليدية.. وسنتطرق لها بشيء
من التفصيل في فصول لاحقة.

● تعرف على موقعك

هل فكرت ان تزور موقعك كعميل، او طلبت من بعض اصدقائك زيارة موقعك كعملاء محتملين.. نعم انه امر في غاية الأهمية، حيث لا بد ان تزور موقعك وتزور صفحاته وتجرب روابطه جميعها، وتتحقق من كل مافيه، فقد تكتشف امور كثيرة وغير مجدية لا بد من ازالتها، والعديد من المعطيات التي لا بد من إضافتها، طبعاً زيارتك هذه يجب ان تكون دورية وليست لمرة واحدة، لأن مع كل زيارة سيكون لك فرصة لتطوير موقعك وفرصة لكسب المزيد من العملاء، ليس هذا وحسب، وإنما لا بد من وضع رابط تقييم مبسط كنموذج استبيان تطلب فيه من زوار موقعك التعليق عليه واستكمال له .. طبعاً مقابل ان تقدم لهم خدمة او ميزة او حسم ...

● محتوى مهم ومميز

كما اسلفنا بأن شكل الموقع والألوان والصور فيه وتوزعها له اثر كبير لراحة زائر موقعك، ولكن هذا ليس كل شيء،، وإنما لا بد ان يكون محتوى موقعك

مفيد ومهم ومصدراً للمعلومات لكل ما يتعلق بالخدمات أو المنتجات التي تسوقها من خلال هذا الموقع، وهذا الأمر سيشكل لك زيارات متكررة لنفس العملاء ويزيد من فرص أن يكونوا عملاء حقيقيين، او يزيد من ولاء عملائك الحاليين حيث يجدون في موقعك كل ما هو مفيد وجديد... ليس هذا وحسب فحتوى موقعك المتجدد والمتميز والبعيد عن النسخ من المواقع الأخرى سيزيد من زيارة مواقع البحث لك وارشفة محتوى موقعك، مما يزيد من فرص ظهورك في الموقع الأول او الصفحات الأولى عند البحث.

● التسويق بالبريد الإلكتروني:

ما يزال الكثير من اصحاب المواقع الالكترونية يجهلون او يقللون من اهمية بناء الموقع بشكل يكسب المزيد من العملاء الذين يسجلون ايميلاتهم، واستثمار تلك الايميلات في التواصل مع اولئك الزوار من خلال برمجيات سهلة ومتوفرة تضمن تواصل لحظي معهم

وتخبرهم بكل ما هو جديد، ومن المفيد ان يكون لك نشرة دورية ترسلها لهم.. ورغم كل التطور الحاصل في التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي، إلا انها لم تستطع التغلب على أهمية استثمار حملات البريد الالكتروني المدروسة والتي يمكن تنفيذها مع كثير من الشركات المتخصصة، او خضوع المعنيين لديك لدورات تدريبية في التسويق الالكتروني، والحديث في هذا السياق له تفاصيل وتجارب كثير عشتها وما ازال منذ ان اسست بنك الایمیلات العربي الذي بات له وكلاء معتمدين من الباطن في معظم الدول العربية، ونظراً لأهمية هذا الموضوع فقد افردت له فصلاً مستقلاً في هذا الكتاب.

● اغلق البيعة:

يغيب عن اذهان الكثير من المصممين للمواقع الالكترونية، وكذلك الفنيين العاملين على ادارة تلك المواقع، امر في غاية الأهمية وهي بأن الكثير من نشاطاتهم الترويجية لا تتضمن تحفيز للعميل المحتمل على اتخاذ اجراء تنفيذي الآن .. ويتم

الاكتفاء بالتفنن في صياغة شكل الرسالة الاعلانية^{١١} او مضمونها... انتبه لذلك ولا تقع فريسه الفنيين .. لا بد من فكر تسويقي يصيغ الرسالة الاعلانية بشكلها النهائي.. ولا بد من استثمار خبراتك التسويقية في استخدام مهارات اقبال البيعة وتحفيز العميل ليخطوا خطوة باتجاهك، كي تستطيع فرز تفاعل عملائك مع الرسالة الاعلانية التي وجهتها لهم،، وكي تتابع خطوات جذبهم وتوفير المنتج او الخدمة التي يبحثون عنها .

• المعلومات^{١٢}

لا تعتقد ابدأ بان جوجل استطاعت ان تتفوق على هوتميل وياهو رغم أنهما قدا خدمة الایمیل

١١ هناك العديد من أشكال الإعلانات الإلكترونية التي توجد على صفحات الويب لأغراض مختلفة ولكل نوع هدف معين.

١٢ تعرف المعلومات على أنها البيانات التي تمت معالجتها بحيث أصبحت ذات معنى ويات مرتبطة بسياق معين. والمعلومات مصطلح واسع يستخدم لعدة معاني حسب سياق الحديث، وهو بشكل عام مرتبط بمصطلحات مثل: المعنى، المعرفة، التعليمات، التواصل.

المجاني قبلها بسنوات، ولا تظن أبدا بان مشروع مارك للتخرج اثمر عن فيسبوك كان صدفة..

يا صديقي هذا النجاح لم يكن لو لم تتوفر وتجمع لتلك الأفكار الكثير من البيانات والمعلومات عن سوق خدمات الانترنت وتحليل ما يمكن تقديمه لاستثمار ثورة الاتصالات تلك.

فماذا انت فاعل.. حسناً.. الخطوة الأولى والاساسية هي البحث.. هي جمع المعلومات زز هي تحليل تلك المعلومات بعد مقاطعتها من أكثر من مصدر للتأكد من دقتها وصحتها.. هي استثمار تلك المعلومات لخلق فرصة وهدف تسعى لتحقيقه.. اذا توفر لك ذلك (وهذا يعتمد على اصرارك وجهدك وتخطيك للكثير من المصاعب) فقد ملكت عنان مبادرتك وستجد كل محيطك - من وجهة نظرك كقائد على الأقل- هو داعم لفكرتك، ولا يحتاج منك الا تنظيمه واستثماره أفكار للمستقبل

قد تخطر على بالك فكرة.. وعندما تسعى لتنفيذها تجد انه هناك ما يعيق ذلك لأسباب لا تملك فيها

قدرة على تغييرها .. لا مشكلة في ذلك .. فقد تكون الفكرة او أدواتها غير ناضجة بعد .. احتفظ بها في مكان خاص .. و راجعها كل فترة الى ان يحين موعد وظروف تحقيقها .. هكذا انت حافظت على مصدر مهم لأفكارك ربما لن تخطر على بال منافسيك،، وربما تكون تلك الفكرة هي مفتاح تميزك .. فالكثير من الأفكار كانت في بدايتها مجنونة الى ان تحققت وأصبحت مصدراً أساسياً ومهماً لنجاح صاحبها .. وأنت لا تقل أهمية عن أي ممن سبقوك.



لطلب نسخة من الكتاب فضلاً التواصل مع المؤلف

zaherabdo@hotmail.com

zbabdo@gmail.com



تطلب نسخة من الكتاب فضلاً التواصل مع المؤلف

zaherabdo@hotmail.com

zbabdo@gmail.com

تأليف زاهر بشير العبدو / جون ٢٠١٤ © جميع الحقوق محفوظة لدار الزاهر للطباعة والنشر والتوزيع / يقع طبع هذا الكتاب أو جزء منه بكل طرق الطبع والتصوير والنقل والترجمة والتسجيل المرئي والسمعي والحاسوبي وغيرها من الحقوق إلا بأذن خطي من : دار الزاهر للطباعة والنشر والتوزيع سورية - دمشق <http://zmils.com/> موقع الكتاب على الانترنت zaherabdo@hotmail.com حسابه على تويتر [@zbabdo](https://twitter.com/zbabdo)

الباب الأول

الفصل الثاني

تحديات التسويق الإلكتروني

قد يظن البعض بأن تحقيق الربح عن طريق الإنترنت أمر في غاية البساطة، وهناك من يروج لبعض الطرق غير الاخلاقية^١ كوسيلة للكسب من خلال العمل بموجب حسابات خاصة لشركات عالمية تطلب منك وضع اشارة لايك (اعجاب) على حساب لمعلنين على الفيسبوك^٢ او اعادة

١ للاطلاع على مزيد من هذه الطرق التي لا ننصح بها يمكنك

تحميل مقالة كاملة بهذا الخصوص من الرابط التالي:

<http://zaher-al-abdo.e2arab.com/?p=922>

٢ (فيس بوك) بالإنجليزية (Facebook): عبارة عن شبكة

اجتماعية وتديره شركة «فيس بوك» محدودة المسؤولية مملوكة خاصة لها.

٣؛ فالمستخدمون بإمكانهم الانضمام إلى الشبكات التي تنظمها المدينة أو

جهة العمل أو المدرسة أو الإقليم، وذلك من أجل الاتصال بالآخرين والتفاعل

معهم. كذلك، يمكن للمستخدمين إضافة أصدقاء إلى قائمة أصدقائهم

وإرسال الرسائل إليهم، وأيضاً تحديث ملفاتهم الشخصية وتعريف الأصدقاء

بأنفسهم. ويشير اسم الموقع إلى دليل الصور الذي تقدمه الكليات والمدارس

التمهيدية في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أعضاء هيئة التدريس والطلبة

تغريد لمعلنين عبر تويتر^٣، أو مشاهدة اعلانات

الجدد، والذي يتضمن وصفاً لأعضاء الحرم الجامعي كوسيلة للتعرف إليهم.

وقد قام مارك زوكربيرج بتأسيس الفييس بوك بالاشتراك مع كل من داستين موسكوفيتز و كريس هيوز الذين تخصصوا في دراسة علوم الحاسب وكانا رفيقي زوكربيرج في سكن الجامعة عندما كان طالباً في جامعة هارفارد. كانت عضوية الموقع مقتصرة في بداية الأمر على طلبة جامعة هارفارد، ولكنها امتدت بعد ذلك لتشمل الكليات الأخرى في مدينة بوسطن وجامعة آيبي ليج و جامعة ستانفورد. ثم اتسعت دائرة الموقع لتشمل أي طالب جامعي، ثم طلبة المدارس الثانوية، وأخيراً أي شخص يبلغ من العمر ١٣ عاماً فأكثر. يضم الموقع حالياً أكثر من مليار مستخدم على مستوى العالم^٤. وقد أثير الكثير من الجدل حول موقع الفييس بوك على مدار الأعوام القليلة الماضية. فقد تم حظر استخدام الموقع في العديد من الدول خلال فترات متفاوتة، كما حدث في بعض الدول كما تم حظر استخدام الموقع في العديد من جهات العمل لإثناء الموظفين عن إهدار أوقاتهم في استخدام تلك الخدمة^٥. كذلك، مثلت انتقادات موجّهة إلى الفييس بوك مخاوف بشأن الحفاظ على الخصوصية واحدة من المشكلات التي يواجهها رواد الموقع، وكثيراً ما تمت تسوية هذا الأمر بين طرفي النزاع. كما يواجه موقع الفييس بوك العديد من الداوى القضائية من عدد من رفاق زوكربيرج السابقين الذين يزعمون أن الفييس بوك اعتمد على سرقة الكود الرئيسي الخاص بهم وبعض الملكيات الفكرية الأخرى.

٣ تويتر (بالإنجليزية Twitter) :هو موقع شبكات اجتماعية يقدم خدمة تدوين مصغر والتي تسمح لمستخدميه بإرسال «تغريدات» عن حالتهم بحد أقصى ١٤٠ حرف للرسالة الواحدة. وذلك مباشرة عن طريق موقع تويتر أو عن طريق إرسال رسالة نصية قصيرة SMS أو برامج المحادثة الفورية أو التطبيقات التي يقدمها المطورون مثل الفييس بوك و TwitBird و Twit - terrific و Twhirl و twitterfox.

و تظهر تلك التحديثات في صفحة المستخدم ويمكن للأصدقاء قراءتها مباشرة من صفحاتهم الرئيسية أو زيارة ملف المستخدم الشخصي، وكذلك

لمعلنين عبر ادسنس مع جوجل... وغيرها من الطرق الكثيرة التي تتوالد سرطانياً كل يوم.. طبعاً ما يقوم به أولئك المنخدعون ليجنوا حفنه من الدولارات البسيطة، لم ينتبهوا بأنهم يساهمون بشكل مباشر في تضليل المعلنين وسحب ميزانيتهم الاعلانية على ضغوطات لا طائل منها.. وناهيك عن البعد الاخلاقي والمكسب غير المجدي لذلك، فإنه للأسف ما يزال يتزايد على الساحة العربية

يمكن استقبال الردود والتحديثات عن طريق البريد الإلكتروني، و خلاصة الأحداث RSS وعن طريق الرسائل النصية القصيرة SMS وذلك باستخدام أربعة أرقام خدمية تعمل في الولايات المتحدة وكندا و الهند بالإضافة للرقم الدولي والذي يمكن لجميع المستخدمين حول العالم الإرسال إليه في المملكة المتحدة. أصبح موقع تويتر متوفر باللغة العربية منذ مارس ٢٠١٢، ويعرب «تغريدات» جمع «تغريدة».

٤ جوجل أدسنس (بالإنجليزية) Google AdSense: هو برنامج إعلاني تابع لشركة جوجل يسمح لأصحاب مواقع الويب بوضع إعلانات ادسنس علي مواقعهم عن طريقه، والإعلانات تختلف شكلاً، إما تكون إعلانات مكتوبة Text Advertisements أو إعلانات مصورة Image Advertisements أو إعلانات فيديو Video Advertisement وهذه الإعلانات تخدم معلنين قد تعاقدوا مع جوجل مسبقاً. بحيث يعرض جوجل إعلاناتهم بمقابل مادي يقسمه جوجل مع أصحاب المواقع التي تظهر فيها الإعلانات. يتم الدفع للإعلانات إما باحتساب عدد الضغوطات التي قام بها الزوار Per-Click أو باحتساب عدد المرات التي ظهر فيها الإعلان على الموقع المعلن Per-impression.

مروجي تلك الخدمات مدعين انهم خبراء في التسويق الالكتروني!!! وهناك من يستضيف بعضهم على القنوات التلفزيونية أيضاً..!!!

ما اود الاشارة اليه بان ذلك الجهد الذي يبذله اولئك المنخدعين المتعاملين وفق هذه الآلية، سيكون أكثر فائدة وبشكل مضاعف فيما لو استثمروا وقتهم بشكل صحيح على الانترنت لتطوير خدمات او اعمال تدر عليهم الكثير من الفائدة والمال....

وما يعنينا هنا في هذا الفصل هو تسليط الضوء على بعض التحديات التي تواجه تقديم خدمات التسويق الالكتروني، كي يسعى كل من يود النجاح بالتسويق الالكتروني على اسس سليمة أن يتخطاها ويستعد لتجاوزها،، حيث ان نصف حل اي مشكلة ينبع من توصيفها بشكل دقيق وواضح.. ومن ثم النصف الآخر يأتي باختيار تنفيذ أفضل الحلول الممكنة ضمن الامكانيات والظروف المتاحة.

فيما يلي بعض اهم تلك التحديات التي تواجه العاملين بالتسويق الالكتروني وطرق تجاوزها:

١. وضوح الهدف:

صحيح بأن الربح مناسب للعاملين في مجال التسويق الإلكتروني، إلا أنه يحتاج الكثير من الاستعداد والجهد والألم كي يتم تخطي كل الصعاب التي تواجه النجاح المنشود، ولا سيما في مراحل الأولى، إلا أنه يصبح أكثر سهولة بعد استقرار العمل وتركيز الجهود على التطوير وابتحاحات زيادة رضا العملاء، ولعل من أهم الصعوبات التي تعيق تحقيق أي نجاح في أي مسعى هو عدم وضوح الهدف بشكل دقيق، وبالتالي بذل جهود إضافية وربما استثمارات لا طائل منها، وضياع الكثير من الوقت دون فائدة تذكر، ولذلك ننصح جميع الراغبين العمل في هذا المجال أن تكون رؤيتهم واضحة وهدفهم محدد، كي

٥ الهدف هو النتيجة التي يرغبها الشخص أو تصور وتخطيط وتركيب النظام لتحقيق رغبة شخصيه أو تنظيمية وهي نقطة نهاية التنمية المفترضة. يسعى الكثير إلى تحقيق الأهداف في وقت محدد من خلال ضبط المواعيد النهائية وهو يشبه الغاية أو القصد كثيرا. وتقود النتيجة المتوقعة إلى ردة فعل أو نقطة النهاية وهي الهدف سواء كان هدف محسوس أو مجرد وهو

يمكنهم من اختيار الطريق الأنسب .
 وهنا تبرز اهمية أن يكون لديك خلفية علمية
 او عملية على الاقل في مجال التخطيط
 والادارة، وإلا ستكون جهودك فارغة، ولمن
 لا يملك تلك المعرفة ننصحه بالاعتماد على
 اصحاب الخبرة والتخصص، أو حضور برامج
 تدريبية تعنى بهذا الجانب، والحمد لله هناك
 الكثير من الجهات التي تقدم هذه البرامج
التدريبية بشكل احترافي وباللغة العربية ..
 وهذه هي خطوة الأولى لتجاوز هذا التحدي
 اذا كان يوجهك .. فماذا تنتظر؟

٢ . وضوح الأسلوب:

وضوح الرؤية وتحديد الهدف هو كمن عرف
 الدواء الناجح، ويبقى ان يتبع اجراءات أخذ

يحمل قيمة جوهرية. ماهو الهدف؟ الأهداف جدا مهمة عند إنشاء الأعمال
 التجارية وبدونها لن نتجح تلك الأعمال .حتى وإن أنشأت أهداف بسيطة
 سيكون من الأفضل اتباع مسار إستراتيجي للأهداف بدلاً من السعي إلى
 تحقيق الشئ الذي تريده فقط.

١ من خلال تجربتنا نرشح اكااديمية برومو مايند، يمكنكم زيارة

موقعهم على الرابط التالي: <http://www.promomind99.com>

الدواء في وقته الصحيح وبكميته المناسبة، وهو في حالتنا هذه امتلاك خطة العمل المناسبة وتنفيذها وفق ما خطط له، ومتابعة تقييم نتائج تطبيقها لتقييم وتقويم اي انحراف عن التنفيذ .

هذا هو بيت القصيد وهي الخطوة الاساسية لقطف ثمار عملك، ولكن هل الموضوع بهذه البساطة، والجواب بالطبع لا، فهناك الكثير من الصعوبات التي ستعرض عملك سواء في مرحلة التحليل او التخطيط^٧ او التنفيذ او متابعة التقييم و التقويم، ناهيك عن متغيرات بيئة العمل سواء الداخلية المتعلقة بإمكانياتك أو الخارجية المتعلقة بتغيرات

٧ خطة العمل هي بيان رسمي لمجموعة من الأهداف التجارية، والأسباب التي تجعلهم يعتقدون بإمكانية بلوغ هذه الأهداف،، والخطة اللازمة لبلوغ هذه الأهداف. كما يمكن أن تحتوي هذه الخطة على معلومات أساسية عن المنظمة أو الفريق الذي يسعى لتحقيق هذه الأهداف^٨. كما توضح خطة العمل مفهوم العمل، وتلخص أهداف العمل، وتعرف المصادر (المال والناس) التي سيحتاجها صاحب العمل، وتصف كيف سيحصل على تلك المصادر، وتخير المخطط حول معايير نجاح العمل. ولذلك قد تكون خطة العمل أهم وثيقة يحضرها مؤسس الشركة. فهي تساعد على توجيه السنوات الأولى للشركة المبتدئة في الاتجاه المرغوب بالإضافة إلى إعطاء المستثمرين المحتملين فكرة عن هيكلية الشركة وعن أهدافها وخططها .

السوق^٨ التي تعمل بها ومن ضمنها تغييرات خطط المنافسين^٩.

إذا الموضوع يحتاج عاملين اساسيين، أولهما الأيمان بالهدف والصبر على صعوبات تنفيذه لما قد يحتاجه من تعب ووقت واستثمار، وثانيهما امتلاك اسلحة التعامل مع أية معوقات تعترض سير تنفيذ خطتك.

فما هو الحل؟

الحل لأولهما ذكرناه وهو الايمان بمقدرتك على النجاح والصبر والمجاهدة لتحقيق ما آمنت به، والحل لثانيهما هو ذات الحل الذي طرحنا في البند الأول اعلاه وهو إما الاعتماد على أصحاب الخبرة والعلم، او

٨ السوق هو النقاء وجهات النظر بين البائع والمشتري، وينقسم السوق إلى ثلاث أسواق كبيرة: السوق التجاري، السوق الافتراضي والأسواق في عالم الاقتصاد وهي بذاتها تنفرع إلى أسواق آخر، ومن حيث الوجة والمفهوم الاقتصادي، يعني أية مجموعات من الناس تربطهم علاقة بسلة معينة واي مكان تتسم فيه بمبادلة على نطاق تجاري.

٩ مفهوم القدرة التنافسية: مجموعة المهارات والتقنيات والموارد والمنزاي التي تستطيع الإدارة تنسيقها واستثمارها لتحقيق أمرين:

١. إنتاج قيم ومنافع أكبر للعميل (Customer Value)

٢. الاختلاف عن المنافسين (Differentiation)

بالتدرب وتأهيل نفسك لتمتلك مفاتيح
الإدارة^١ والتخطيط السليمين.

٣. التطوير المستمر:

المحافظة على مكتسبات النجاح لا تقل أهمية
 عن المكتسبات بحد ذاتها، سيما وأن الواقع
 العملي أظهر الكثير من الشركات التي ظهرت
 وتعمقت ونمت وذاع صيتها، إلا أنه سرعان
 ما اندثرت وذهب ريحها ..

ترى ما سبب ذلك؟ ... وهل هناك ما يجب
 التنبه إليه كي لا تقع فريسه ذلك؟

١٠. الإدارة للفرع من العلوم الاجتماعية، هي عملية التخطيط
 والتنظيم والتنسيق والتوجيه والرقابة الموارد المادية والبشرية للوصول إلى
 أفضل النتائج بأقصر الطرق وأقل التكاليف. وتعتبر الإدارة من أهم الأنشطة
 الإنسانية في أي مجتمع، على أساس اختلاف مراحلها، تطوره، وذلك لما للإدارة
 من تأثير على حياة المجتمعات لارتباطها بالشؤون الاقتصادية والاجتماعية،
 والسياسية. ولأن الإدارة هي التي تقوم بجمع الموارد الاقتصادية وتوظيفها
 لكي نشعب بها الحاجات الفرد والجماعة في المجتمع. فبالإدارة يصنع التقدم
 الاجتماعي، وعليها تعتمد الدول في تحقيق التقدم والرخاء لمواطنيها، والإدارة
 الناجحة هي الأساس في نجاح المنظمة وتفوقها على منافسيها.
 تعرف الإدارة أيضا بأنها عملية التخطيط إتخاذ القرارات الصحيحة
 والمستمرة، المراقبة والتحكم بمصادر المؤسسات للوصول إلى الأهداف المرجوة
 للمؤسسة. وذلك من خلال توجيه وتوظيف وتطوير المصادر البشرية والمالية
 والمواد الخام والمصادر الفكرية والمعنوية.

نعم إنه وهم النجاح، فقد يتخيل للبعض بأنه وبمجرد البدء بالعمل بان هناك نجاحات أكثر مما يتوقع ، وبدل أن تكون تلك النجاحات مصدر إلهام وقوة لمزيد منها، كانت وبالأعلى العمل وانقلبت الى سراب، ناهيك عن البيروقراطية التي تعصف بكثير من الشركات الكبيرة، وتجعلها فريسة سهلة امام الشركات الصغر حجماً والتي تتمتع بمرونة عالية (السمك الصغير يأكل السمك الكبير) لذلك لا بد أن نعي اهمية التطوير المستمر والمراجعة من خلال العديد من برامج التغذية الراجعة^{١١}، كي تضمن لعملك ادوات لا بد منها كي تستمر في النجاح والتطور

٤. التنظيم^{١٢} والانضباط:

١١ للتعرف على اهم هذه البرامج راجع كتابي « نظرية المرايا في الادارة والقيادة»

١٢ التنظيم هي ثاني وظائف العملية الإدارية، وهي العملية التي تقوم بها كل المستويات الإدارية، ويشمل تحديد الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وتحديد الأنشطة وأوجه العمل اللازمة لتحقيق هدف المؤسسة، وتجميع الأنشطة وتخصص مدير لكل مجموعة وتعويض السلطة له للقيام بها. وتتطلب وظيفة التنظيم توفير التنسيق بين الإدارات والأقسام ذات التخصص بالأنشطة والأعمال المراد تنفيذها لتحقيق الأهداف المحددة.

يقع الكثير ممن يعملون في التسويق الإلكتروني -ولاسيما ممن يعملون من منازلهم- فريسة عدم تنظيم أوقات عملهم، وعدم انضباطهم بمتابعة أعمالهم بشكل يحقق لهم التميز والنجاح، وسرعان ما تفرهم البعوض منهم، نتيجة عدم صبرهم لمتابعة تطوير خدماتهم وأعمالهم وأدوات تنفيذها ...

نتائج قلة الانضباط هذه ليست محصورة في تراجع نتائج أعمالهم وحسب، وإنما تمتد للقضاء على وجودها من عدمه.. ولذلك قالوا لا نجاح بدون تعب^{١٣}

٥. رأس المال:

يختلف رأس المال^{١٤} المطلوب لإنشاء عمل خاص او منشأة فردية وفقاً لاختلاف

١٣ هناك مثل انجليزي يقول «No pain no gain»

١٤ رأس المال هو مصطلح اقتصادي يقصد به الأموال والمواد والأدوات اللازمة لإنشاء نشاط اقتصادي أو تجاري ويكون الهدف من المشروع الربح أو الإعلام أو الأعمال الإنسانية. و يعتبر رأس المال هو المحرك الأساسي لأي مشروع أو عمل استثماري يهدف لزيادة القدرة الإنتاجية لأي جهة، ويتكون من مجموعات أساسية غير متجانسة يتفرع من كل منها أشكال فرعية من المستخدمة القادرة على الإنتاج مثل الأدوات و المواد الخام، وربما القدرات البشرية النادرة، والمواد المساعدة في الإنتاج. وعائد رأس المال هو

العمل من جهة، وبمدى اعتماد ذلك العمل على المهارات الفردية^{١٧} أو الإمكانيات الشخصية لتنفيذ تلك الاعمال، والعكس بالعكس، ولكن..... في موضوعنا في العمل في التسويق الإلكتروني، يمكننا القول أنه أقل احتياجاً لرأس المال المطلوب بشكل نسبي فيما لو قورن مع حجم عمل آخر يوفر ذات المردود.

بمعنى ان التسويق الإلكتروني يحتاج موارد مالية اقل، ولكنه يتطلب مستويات ادارية ومهارات اكبر لضمان الاستثمار الامثل لتلك الموارد، إذ لا بد من شراء دومين، ولا بد من توفير استضافة، ولا غنى عن وجود محل الكتروني (موقع على الانترنت) ولا بد من توفير بعض برامج الكمبيوتر الضرورية

١٧ المهارات الشخصية هو مصطلح السوسولوجية المتعلقة بالشخص «المكافئ (اختبارات الذكاء العاطفي)، ومجموعة من السمات الشخصية والنعم الاجتماعية، والاتصالات، واللغة، والعادات الشخصية، والود، والتفاؤل التي تميز علاقاتنا مع الآخرين^[١].المهارات الشخصية هي التي تكمل المهارات الثابتة (جزء من ذكاء الشخص)، وهي التي تطلب تقنيات من الوظيفة والعديد من الأنشطة الأخرى.

لتنفيذ العمل، ولا بد من تأهيل فريق العمل بشكل مناسب لضمان نجاح العمل... كل هذه مصاريف بل استثمارات، ورغم انها بسيطة ولكنها ضرورية ومطلوبة، وفي ذات الوقت أساسية، بالاضافة الى بعض الاحتياجات المادية الأخرى التي قد يتطلبها التوسع بالخدمات^{١٨} المعروضة...

٦. العملاء:

مفهوم التعامل مع العملاء له اوجه عدة، إذ يمكن أن يكون عامل قوة أو عامل ضعف، ويتحدد ذلك من الأسلوب الذي تتبعه في تعاملك معهم، وبالسياسات التي تنتهجها للمحافظة عليهم، وبالاستراتيجيات التي تتبناها لكسب المزيد منهم..

لقد بات مفهوم الحفاظ على العملاء وطرق التعامل معهم من اهم المواضيع التي تهتم بها

١٨ الخدمة في الاقتصاد والتسويق، هي النظر غير المادي للسلعة. وتوفير الخدمة يعرف كمنشأ اقتصادي لا يؤدي إلى الملكية، وهذا هو ما يميزها عن توفير السلع المادية. ويعرف بأنه العملية التي تحقق الارباح إما عن طريق إحداث تغيير في المستهلك نفسه، أو تغيير في ممتلكاته المادية، أو تغيير في أصوله غير الملموسة.

القيادات الواعية، كما وباتت من أهم المحاور التي تبنى عليها خطط التدريب الداخلية او الخارجية لكبريات الشركات، ليس هذا وحسب بل أصبح مفهوم العملاء محور العديد من برامج قياس الاداء والتغذية الراجعة^{١٩} مثل برنامج المتسوق المتخفي وبرنامج قياس رضا العملاء^{٢٠} وبرنامج ادارة علاقات العملاء^{٢١}، هذه البرامج التي تعتمد على كبريات

١٩ الارتجاع أو التغذية الراجعة (بالإنجليزية Feedback) هي عملية يتم بها تمرير جزء من إشارة الخرج لنظام معين (بشكل راجع) إلى الدخل الخاص بنفس النظام. وغالبا ما تستخدم هذه الطريقة للتحكم في الأداء الديناميكي للنظام. و أمثلة للتغذية الراجعة موجودة بالكثير من الأنظمة المركبة مثل الهندسة والعمارة والاقتصاد والديناميكا الحرارية والأحياء.

٢٠ بصفتها أسلوب قياس قوي ومعروف، فإن تمكن المؤسسات من التعرف على مستوى معرفة العملاء بالخدمات التي تقدمها، ومن الممكن تنفيذ استبيانات رضا العملاء باستخدام إحدى ثلاث طرق، إما مقابلات مباشرة وجها لوجه أو مقابلات عبر الهاتف أو من خلال أداة الاستبيانات الإلكترونية. ويقوم فريق متخصص من الاستشاريين الذي يعملون في قطاعات متعددة بإنشاء استبيانات رضا العملاء بطريقة مميزة تتناسب مع احتياجات ومتطلبات العملاء لتحسين وتطوير خدمة العملاء. وتقارير استبيانات رضا العملاء تُعرض نتائج جميع الاستبيانات بأسلوب واضح وموجز باستخدام الرسوم البيانية والجدول والتوضيحات الخطية مما يضمن لكم فهم ومعرفة الطريقة التي يفكر بها العملاء،

٢١ تنظر إدارة علاقات العملاء إلى الشركة أو الإدارة التي تعمل فيها والعملاء والجمهور ككيان واحد . وإدارة العلاقة مع الزبائن هو مزيج من

الشركات العالمية لتوفر لها صورة واضحة ودقيقة لعلاقتها مع عملائها، وتشكل محور خططها وسياساتها وبرامجها على جميع الصعد .

والحديث عن العملاء لا يقتصر على متابعة عملائك فقط، بل يمتد لمحاولة التعرف على عملاء منافسيك، وما الذي يرضيهم، وما الذي يجعلهم عملاء لمنافسيك، وكيف يمكن ان يتحولوا الى عملاء لك... كل هذا يحتاج الى مزيد من البيانات والمعلومات لتكون بيدك كواحدة من اهم مصادر التوجيه عند بناء ووضع الخطط، وحتى حين تحليل أية مشكلة والسعي لتحديد وتنفيذ الحل الأفضل للتغلب عليها .

٧. لغة العمل:

عالم التسويق الالكتروني مرتبط بالانترنت،

السياسات والعمليات والاستراتيجيات التي ينفذها هذا القسم من الإدارة لإرضاء عملائها وتوفير وسيلة لتتبع معلومات العميل سواء كان راضيا عما يقدم له من خدمات أو منتجات أو له انتقادات وربما اقتراحات لتحسينها . وهو ينطوي على استخدام وسائل لاجتذاب الزبائن وارضائهم ، فتكون مصلحة للجميع .

وعالم الانترنت وتطبيقاته وآليات استثماره مرتبطة باللغة الانجليزية... وهذا أمر مفروغ منه..

أين انت من اللغة الانجليزية ؟ وإلى اي مدى يمكنك متابعة الجديد الذي تطرحه الشركات الاجنبية من تقنيات او آليات يمكنك استثمارها في تطوير اعمالك..

هذا العائق لدى البعض او الغالبية لا أدري.. ولكن ما نؤكد عليه هو أهمية امتلاكك لمستوى جيد من اللغة الانجليزية كي تضمن لعملك موقع جيد بين منافسيك

٨. المهارات الادارية:

لا يمكن ان ننجح بأي عمل ما لم نمتلك حد جيد من العلوم الادارية^{٢٢}، وإدارك حقيقي

٢٢ علم الإدارة هو أحد العلوم الإنسانية الحديثة، وقد اهتم بالطريقة المثلى للقيام بالأعمال في المؤسسات. ويمكن تعريفه بأنها: مجموعة القواعد والمبادئ العلمية التي تهتم بالاستخدام الأنسب للموارد من قبل المؤسسات لتحقيق هدف المؤسسة بأقل وقت وجهد وكلفة ممكنة. وقد برع في هذا المجال العديد من العلماء أبرزهم: فريدريك تايلور، هنري فايول، آدم سميث. وقد تفرعت اهتمامات هؤلاء العلماء في عدة نواحي فيما يختص بهذا الأمر حتى وصلت لعدد من المناهج الإدارية ركز فيها كل واحد منهم وكثيرون غيرهم على نقاط عدة، يمكن التعرف عليها بمجرد التعرف على المناهج الإدارية.

لهم مفاهيمها .

فكيف يمكننا قيادة فريق عمل في التسويق الالكتروني ونحن لا نملك دراية كافية لأهم وظائف الادارة، مثل التخطيط والتنظيم والرقابة والتقييم؟،

وكيف يمكننا حل مشاكل العمل ونحن لا نعي بدقة أهمية طرق التعامل مع المشكلات التي تعترض العمل وآليات حلها بشكل صحيح ومناسب؟

وكيف نقود فريق العمل بنجاح، ونحن لا نتقن مهارات الاتصال والتواصل مع الآخرين بشكل فعال ومناسب؟

وكيف يمكننا نواجه تغيرات السوق والمنافسة، ونحن لا نعرف معلومات وخبرات مناسبة في فهم محاور ادارة التغيير وادارة الازمات...

وكيف وكيف وكيف... ان النجاح بالتسويق الالكتروني يتطلب أكثر من غيره من اعمال التسويق التقليدي أن تكون قارئ جيد ومتابع نشط ومجتهد كفاء في أهم محاور ومفاهيم

علم الإدارة، كي تصبح قادراً على النجاح والتفوق على منافسيك بالمعرفة والعلم ومن ثم الفن بإدارة عملك بإحترافية وتمييز، لأن عالم التسويق الإلكتروني يضعك بمواجهة مع خبراء من بلدان أخرى قد تتوفر لهم تقنيات ومهارات قد لا تتوفر لديك... والنجاح ليس سهل ولكنه بنفس الوقت ليس مستحيل

٩. المهارات التقنية

كما نوهنا أعلاه لأهمية المعرفة الإدارية، لا بد لك من أن تمتلك حدود ومعارف مناسبة في المجال الفني والتقني الذي يتعلق بالكمبيوتر والانترنت وبرامج التصميم مثل الفوتوشوب والان ديزاين، كما لا بد لك من معرفة أساسيات الوفيس^{٢٣} بمختلف برامجها مثل الوورد والاكسل والاكسس والبوربوينت،

٢٣ مايكروسوفت أوفيس (بالإنجليزية Microsoft Office) هي حزمة مكتبية من إنتاج شركة مايكروسوفت للبرمجيات. تضم مجموعة من البرامج المكتبية كبرنامج تحرير النصوص وبرنامج قواعد البيانات وبرنامج العروض التقديمية وبرنامج القوائم المحاسبية وغيرها. تقوم الشركة بإضافة نسخ مطورة من البرنامج آخرها أوفيس ٢٠١٣ وهي من أهم برامج الشركة حتى الآن.

وكذلك لا بد من معرفة كيفية ادارة حساباتك على مواقع التواصل الاجتماعي^{٢٤} مثل الفيسبوك وتويتر ويوتيوب ولينكدان وغيرها ...
 فهل انت جاهز... هيا اذا نتغلب على هذه التحديات ونطلق سويًا الى عالم التسويق الالكتروني في خطواتنا التالية.

٢٤ خدمات الشبكات الاجتماعية هي خدمات تؤسسها وتبرمجها شركات كبرى لجمع المستخدمين والأصدقاء ولمشاركة الأنشطة والاهتمامات، وللبحث عن تكوين صداقات والبحث عن اهتمامات وأنشطة لدى أشخاص آخرين.

معظم الشبكات الاجتماعية الموجودة حالياً هي عبارة عن مواقع ويب تقدم مجموعة من الخدمات للمستخدمين مثل المحادثة الفورية والرسائل الخاصة والبريد الإلكتروني والفيديو والتدوين ومشاركة الملفات وغيرها من الخدمات. ومن الواضح أن تلك الشبكات الاجتماعية قد أحدثت تغيير كبير في كيفية الاتصال والمشاركة بين الأشخاص والمجتمعات وتبادل المعلومات. وتلك الشبكات الاجتماعية تجمع الملايين من المستخدمين في الوقت الحالي وتنقسم تلك الشبكات الاجتماعية حسب الأغراض فهناك شبكات تجمع أصدقاء الدراسة وأخرى تجمع أصدقاء العمل بالإضافة لشبكات التدوينات المصغرة، ومن أشهر الشبكات الاجتماعية الموجودة حالياً facebook و MySpace و twitter و لايف بوون و هاي فايف و أوركوت و google+

تابع الحصول على الفصل الثالث من موقع المؤلف

<http://zmils.com/>

الفصل الثالث

التسويق الالكتروني
والتسويق التقليدي



الرعاة الداعمون لطباعة هذ الكتاب



تأليف زاهر بشير العبدو / جون ٢٠١٤ © جميع الحقوق محفوظة لدار الزاهر للطباعة والنشر والتوزيع / يقع طبع هذا الكتاب أو جزء منه بكل طرق الطبع والتصوير والنقل والترجمة والتسجيل المرئي والمسجوع والحاسوبي وغيرها من الحقوق إلا بأذن خطي من : دار الزاهر للطباعة والنشر والتوزيع سورية - دمشق <http://zmls.com/> موقع الكاتب على الانترنت zaherabdo@hotmail.com <http://zmls.com/> حسابه على تويتر @zbbabdo

الرعاة الداعمون لطباعة هذا الكتاب

<p>info@nncacademy.com</p>  <p>CALIFORNIA'S ACADEMY</p> <p>منتدى قادة المستقبل</p>  <p>Future Leaders Forum</p>	<p>A C A D E M Y</p>  
 <p>Global Union for Human Resources Organizations</p>	
 <p>Training & Educational Consultancy Center</p>  <p>المركز العربي للدراسات والبحوث The Arab Center for Studies and Research</p>	 <p>Canadian Centre for Training and Consultancy المركز الكندي للتدريب والاستشارات المركز العربي للخدمات الإلكترونية</p>
 <p>Zba Interactive Educational Model</p>	
 <p>martlink1@gmail.com</p>	



تطلب نسخة من الكتاب فضلاً التواصل مع المؤلف

zaherabdo@hotmail.com

zbabdo@gmail.com

تأليف زاهر بشير العبدو / جون ٢٠١٤ © جميع الحقوق محفوظة لدار الزاهر للطباعة والنشر والتوزيع / يقع طبع هذا الكتاب أو جزء منه بكل طرق الطبع والتصوير والنقل والترجمة والتسجيل المرئي والسمعي والحاسوبي وغيرها من الحقوق إلا بأذن خطي من : دار الزاهر للطباعة والنشر والتوزيع سورية - دمشق <http://zmils.com/> موقع الكتاب على الانترنت zaherabdo@hotmail.com حسابه على تويتر [@zbabdo](https://twitter.com/zbabdo)

قيد الانجاز

الادارة والقيادة الاستراتيجية

من منظور نظرية الادارة الحية

للمشاركة في رعاية هذا الكتاب فضلاً التواصل مع المؤلف

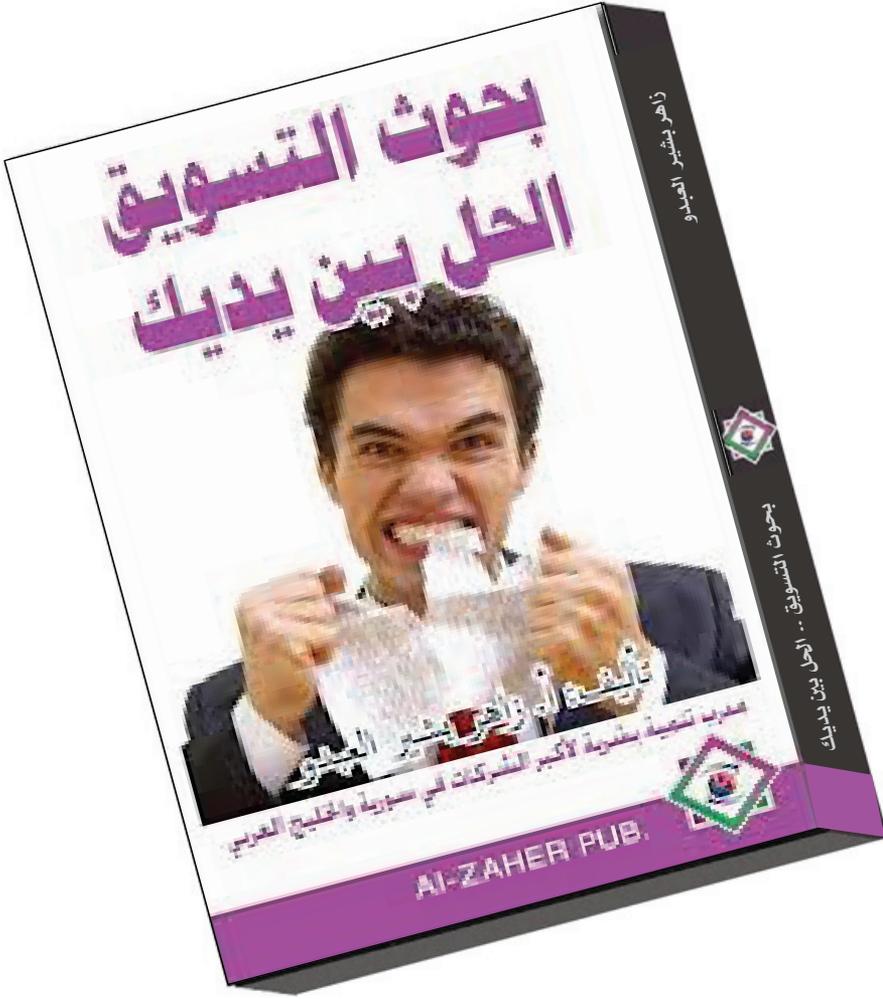
zaherabdo@hotmail.com

zbabdo@gmail.com

ZAHER B ALABDO 
INTERNATIONAL

 zaherabdo@hotmail.com  www.zmils.com  zmils  zbabdo  zaher b alabdo 

ZAHER B ALABDO 
INTERNATIONAL



لطلب نسخة من الكتاب فضلاً التواصل مع المؤلف

zaherabdo@hotmail.com

zbabdo@gmail.com

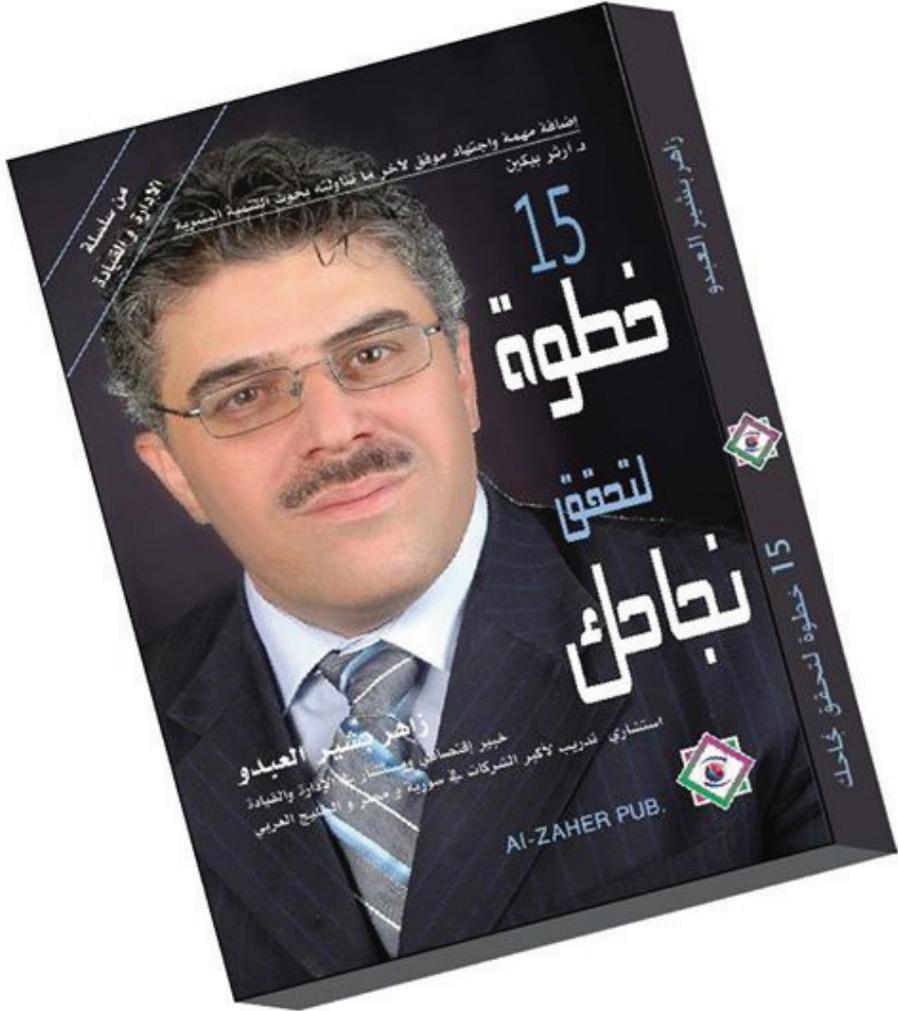
تأليف زاهر بشير العبدو / جون ٢٠١٤ © جميع الحقوق محفوظة لدار الزاهر للطباعة والنشر والتوزيع / طبع هذا الكتاب أو جزء منه بكل طرق الطبع والتصوير والنقل والترجمة والنسخ والبرق والمسموع والحاسوبي وغيرها من الحقوق إلا بأذن خطي من : دار الزاهر للطباعة والنشر والتوزيع سورية - دمشق zaherabdo@hotmail.com
موقع الكتاب على الانترنت <http://zmls.com/> حسابه على تويتر @zbabdo



تطلب نسخة من الكتاب فضلاً التواصل مع المؤلف

zaherabdo@hotmail.com

zbabdo@gmail.com



تطلب نسخة من الكتاب فضلاً التواصل مع المؤلف

zaherabdo@hotmail.com

zbabdo@gmail.com

تأليف زاهر بشير العبدو / جون ٢٠١٤ © جميع الحقوق محفوظة لدار الزاهر للطباعة والنشر والتوزيع / طبع هذا الكتاب أو جزء منه بكل طرق الطبع والتصوير والنقل والترجمة والتسجيل المرئي والسمعي والحاسوبي وغيرها من الحقوق إلا بأذن خطي من : دار الزاهر للطباعة والنشر والتوزيع سورية - دمشق <http://zmails.com/> موقع الكتاب على الانترنت حسابه على تويتر @zbabdo



تطلب نسخة من الكتاب فضلاً التواصل مع المؤلف

zaherabdo@hotmail.com

zbabdo@gmail.com

للجمية التجارة الإلكترونية



زاهر بشير العبدو
كاتبة ومدربة واستشاري للعبء
من الشركات في سورية ومصر والخليج العربي

AI-ZAHER PUB.

زاهر بشير العبدو

التجارة الإلكترونية

تطلب نسخة من الكتاب فضلاً التواصل مع المؤلف

zaherabdo@hotmail.com

zbabdo@gmail.com

تأليف زاهر بشير العبدو / جون ٢٠١٤ © جميع الحقوق محفوظة لدار الزاهر للطباعة والنشر والتوزيع / يقع طبع هذا الكتاب أو جزء منه بكل طرق الطبع والتصوير والنقل والترجمة والتسجيل المرئي والسموع والحاسوبي وغيرها من الحقوق إلا بأذن خطي من : دار الزاهر للطباعة والنشر والتوزيع سورية - دمشق <http://zmils.com/> موقع الكاتب على الانترنت حسابه على تويتر @zhabdo

info@nncacademy.com



**A PERSON WHO
FEELS
APPRECIATED
WILL ALWAYS
DO MORE
THAN WHAT
IS EXPECTED.**

info@nncacademy.com

®



CALIFORNIA'S ACADEMY



+9 053 670 680 16

Turkey
Istanbul