

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 الأول ... أسس 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  
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](mailto: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 <sup>٢</sup> 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](http://zmils.com/?page_id=13)

الاستراتيجية و باحث في Guide Mart<sup>٤</sup> للدراسات والبحوث التسويقية و عدة شركات اخرى. و رئيس تحرير مجلة البيان.

- وسائل التواصل معه ايميله الشخصي<sup>٥</sup>
- صفحته على الفيسبوك<sup>٦</sup> موقعه الشخصي<sup>٥</sup>
- على الانترنت<sup>٧</sup> صفحته على تويتر<sup>٨</sup> قناته على يوتيوب<sup>٩</sup>
- 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<sup>١٠</sup>

٤ <http://guidezmart.com>

٥ ايميله الشخصي هو [zaherabdo@hotmail.com](mailto: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](http://zmils.com/?page_id=7)

- مستشار التدريب<sup>١١</sup> 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<sup>١٢</sup>
- 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<sup>١٣</sup> :

١١ للاطلاع على مزيد من برامج التدريبية تفضلوا بزيارة الرابط:  
[http://zmiils.com/?page\\_id=11](http://zmiils.com/?page_id=11)

١٢ للاطلاع على مزيد من نشاطاته الاعلامية تفضلوا بزيارة الرابط  
التالي: [http://zmiils.com/?page\\_id=9](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](http://zmils.com/?page_id=17)

٥. نشاطه التدريبي<sup>١٤</sup>:

- 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](http://zmils.com/?page_id=17)  
 ١٤ للاطلاع على مزيد من نشاطه التدريبي تفضلوا بزيارة الرابط التالي: [http://zmils.com/?page\\_id=178](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](mailto:zaherabdo@hotmail.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)
- ❖ والاستقبال (من وإلى المطار) ❖ الحصول على شهادات الملتقى وعضوية قادة المستقبل
- ❖ يحق لكل مشاركة إحصار 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؟<sup>١</sup>

إنه مجموعة الأنشطة والعمليات<sup>٢</sup> 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<sup>٢</sup>، وتقديم منتجات / خدمات ذات قيمة مناسبة لهم.

### ما هو التسويق الالكتروني<sup>٤</sup>؟

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<sup>٥</sup>

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 أكثر، 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

## • دومينك<sup>٦</sup>

الدومين هو أحد اهم مفاتيح الوصول الى موقعك عن طريق محركات البحث، ولذلك لا بد لك عند اختيار اسمك التجاري لموقعك الالكتروني، ان يتميز بمجموعة من المزايا التي تخدم عملائك الحاليين ( مثل قصر الدومين وبساطته كي يسهل تذكره)، و يخدم عملائك المحتملين الذين يبحثون عن خدمات او منتجات مثل التي تسوقها أنت عن طريق

٦ اسم نطاق الإنترنت هو باختصار اسم يدل على عنوان الIP الخاص بالخادم الذي يحمل هذا الرقم والمتصل بالإنترنت. وبتفصيل حالات الأجهزة يكون له عدة معان متعددة:

- الاسم الذي يميز حاسوباً أو عدة حواسيب على الإنترنت. يظهر هذا الاسم كجزء من اسم عنوان إنترنت لموقع ويب، على سبيل المثال، ar.wikipedia.org.
- المنتج الذي تعطيه شركات تعيين وتسجيل أسماء النطاقات لعملائها. هذه الأسماء غالباً ما تدعى أسماء النطاقات المسجلة وهنا يكون IP وعدة نطاقات تدل عليه والتي تسمى نطاقات فرعية.
- الأسماء التي تُستخدم لأغراض متعددة في خادم اسم النطاق كالاسم الذي يتبع علامة @ في البريد الإلكتروني، أو مجال المستوى الأعلى (TLD) مثل الأسماء .com. : و .net أو تلك المستخدمة من قِبَل خدمة VoIP.
- بعض مسوقي الويب يطلقون هذا الاسم على عنوان الويب، ولكن هذا بشكل عامي. وهو غير صحيح.

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<sup>٧</sup> في موقعك لما لها من أثر كبير

<sup>٧</sup> 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<sup>٩</sup>: 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 ترتيبيا زمنيا تصاعديا 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<sup>١</sup>:  
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  
انشاؤها 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، طبعا 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 .. طبعا 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<sup>١١</sup> 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<sup>١٢</sup>

لا تعتقد ابدأً 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.

تابع الحصول على الفصل الثاني من موقع المؤلف

<http://zmils.com/>

**تحديات التسويق الإلكتروني**

للجمية

# التجارة الإلكترونية



زاهر بشير العبدو  
كاتبة ومدربة واستشارية للعديد  
من الشركات في سورية ومصر والخليج العربي

AI-ZAHER PUB.

زاهر بشير العبدو

التجارة الإلكترونية

لطلب نسخة من الكتاب فضلاً التواصل مع المؤلف

zaherabdo@hotmail.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 والنسخة المرئية والمسجلة والحاسوبية وغيرها من الحقوق إلا بأذن خطي من : دار الزاهر للطباعة والنشر والتوزيع سورية - دمشق <http://zmils.com/> موقع الكاتب على الانترنت [zaherabdo@hotmail.com](mailto:zaherabdo@hotmail.com) حسابه على تويتر @zhabdo

info@nncacademy.com



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

info@nncacademy.com

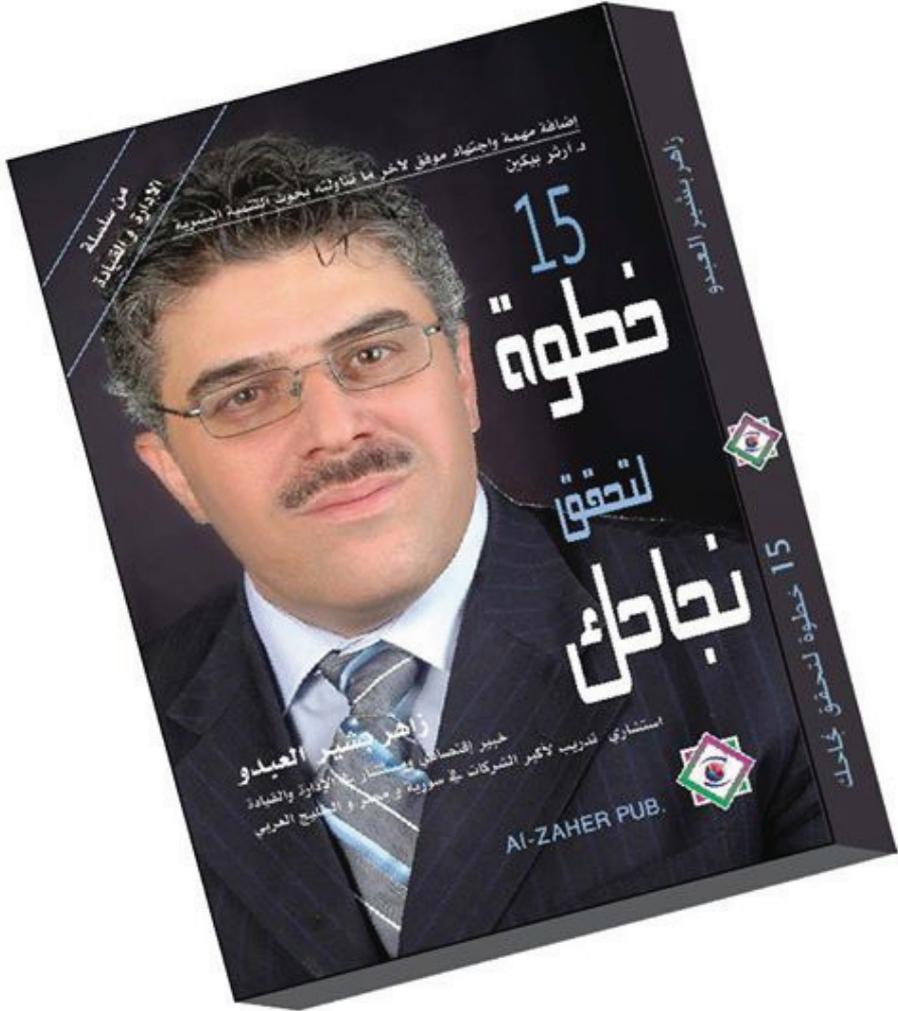


CALIFORNIA'S ACADEMY



+9 053 670 680 16

Turkey  
Istanbul



تطلب نسخة من الكتاب فضلاً التواصل مع المؤلف

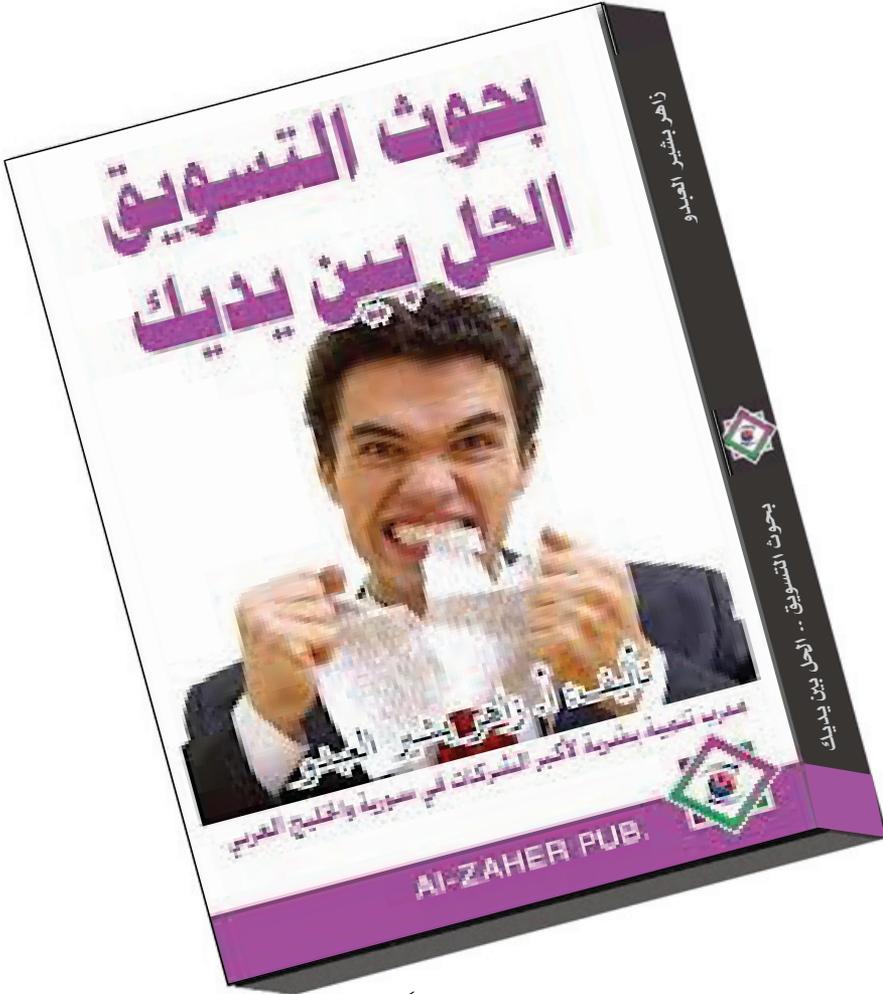
zaherabdo@hotmail.com

تأليف زاهر بنشر 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 [zaherabdo@hotmail.com](mailto:zaherabdo@hotmail.com) حسابه على تويتر @zhabdo



تطلب نسخة من الكتاب فضلاً التواصل مع المؤلف

[zaherabdo@hotmail.com](mailto:zaherabdo@hotmail.com)



لطلب نسخة من الكتاب فضلاً التواصل مع المؤلف

zaherabdo@hotmail.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 والنسخ والبيع والتوزيع وغيرها من الحقوق إلا بأذن خطي من : دار الزاهر للطباعة والنشر والتوزيع سورية - دمشق [zaherabdo@hotmail.com](mailto:zaherabdo@hotmail.com)  
موقع الكتاب على الانترنت <http://zmls.com/> حسابه على تويتر [@zbabdo](https://twitter.com/zbabdo)



لطلب نسخة من الكتاب فضلاً التواصل مع المؤلف

[zaherabdo@hotmail.com](mailto:zaherabdo@hotmail.com)



تطلب نسخة من الكتاب فضلاً التواصل مع المؤلف

zaherabdo@hotmail.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 [zaherabdo@hotmail.com](mailto:zaherabdo@hotmail.com)  
حسابه على تويتر <http://zmls.com/> موقع الكتاب على الانترنت

قيد الانجاز

# الادارة والقيادة الاستراتيجية

من منظور نظرية الادارة الحية

للمشاركة في رعاية هذا الكتاب فضلاً التواصل مع  
المؤلف

zaherabdo@hotmail.com

**ZAHER B ALABDO**   
INTERNATIONAL



**ZAHER B ALABDO**   
INTERNATIONAL

## 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](mailto:zaherabdo@hotmail.com) <http://zmls.com/> حسابه على تويتر @zbbabdo

الرعاة الداعمون لطباعة هذا الكتاب

info@nncacademy.com

**NNC**<sup>®</sup>  
CALIFORNIA'S ACADEMY

منتدى قادة المستقبل  
Future Leaders Forum

**GUHRO**  
Global Union for Human Resources Organizations

**CAMBRIDGE COLLEGE**  
Training & Educational Consultancy Center

**Guide Mart**<sup>®</sup>  
المركز العربي للدراسات والبحوث  
The Arab Center for Studies and Research

**ZIEM**  
Zba Interactive Educational Model

**THE ARABIAN BANK OF EMAILS**  
martlink1@gmail.com

A C A D E M Y  
**PROMO**<sup>99</sup>  
mind

**IBP**  
THE INTERNATIONAL BOARD OF PROFESSIONALS

**TECCenter**

**CC4TC**  
Canadian Centre for Training and Consultancy  
المركز الكندي للتدريب والاستشارات  
المركز العربي للخدمات الإلكترونية

**E2ARAB**  
ARAB

**artLink**<sup>®</sup>