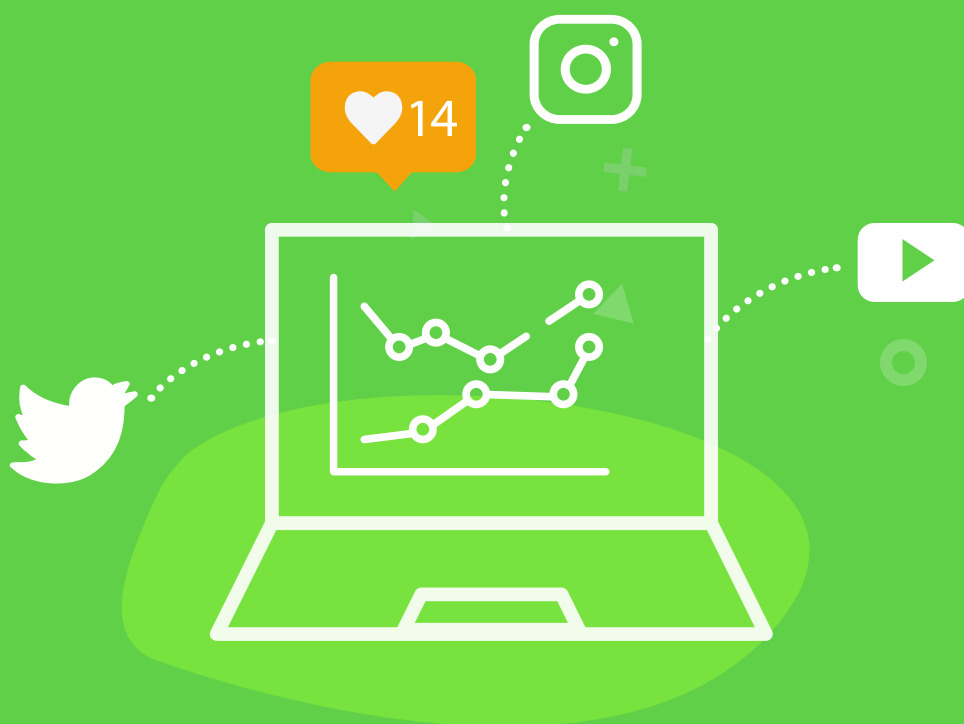


# اهمیت استفاده از شبکه‌های اجتماعی برای کسب و کارها



# فهرست کتاب

۳ ..... بازاریابی با شبکه‌های اجتماعی

۴ ..... فصل اول: قوانین بازاریابی در شبکه‌های اجتماعی

۱۰ ..... فصل دوم: لطفا این اشتباهات را در بازاریابی شبکه‌های اجتماعی مرتکب نشوید

۱۵ ..... فصل سوم: ابزارهای کمکی برای بازاریابی شبکه‌های اجتماعی



## بازاریابی با شبکه‌های اجتماعی

بازاریابی از طریق شبکه‌های اجتماعی (Social media marketing) در چندسال اخیر یک جنبه حیاتی در اثر بخشی برنامه بازاریابی بوده است. اکنون کسب‌وکارهای کوچک می‌توانند با استفاده از شبکه‌های اجتماعی فرصت فروش در حد رقبای قدرتمند خود را تجربه کنند. توجه به پرسونای مخاطب و بررسی رفتار و علایق آنها و هدفگیری مشتریان بالقوه از تکنیک‌های بازاریابی در شبکه‌های اجتماعی است که باید به آن توجه شود.

سوشال مدیا مارکتینگ (SMM) ممکن است از نام بردن اسم کوچک مشتری شروع و تا استراتژی‌های پیچیده‌ی به عنوان هدف گیری افرادی که در یک سازمان و حیطه کاری مشغول هستند، در نظر گرفته شود.

شبکه‌های اجتماعی مانند LinkedIn، توییتر، اینستاگرام همواره در حال به روزرسانی پلتفرم‌های خود هستند تا محیط مناسب‌تری برای کسب‌وکارها فراهم شود و بازاریابی و دسترسی به مخاطب هدف راحت‌تر صورت بگیرد.

از طرفی برای تمام کسب‌وکارها، حفظ و نگهداری یک تصویر عمومی مثبت در میان مخاطبین نیز یکی از مهم‌ترین راه‌های رسیدن به موفقیت است. اینجاست که رسانه‌های اجتماعی وارد کار می‌شوند و نقش مهمی را در این راستا ایفا خواهند کرد.

استفاده بهینه از قدرت شبکه‌های اجتماعی، می‌تواند به میزان موثر و قابل توجهی تعداد مخاطبین و مشتریان شما را افزایش دهد. اما شروع این کار بدون داشتن تجربه کافی و دیدگاه مناسب اندکی سخت خواهد بود. برای انجام این کار داشتن درک صحیحی از سازوکار و زیر بنای رسانه‌های اجتماعی کاملاً ضروری است.

بنابراین در ادامه می‌خواهیم در مورد قوانینی که باید در شبکه‌های اجتماعی رعایت کنید صحبت کنیم ...





## فصل اول

### قوانین بازاریابی در شبکه‌های اجتماعی



## قوانین بازاریابی در شبکه‌های اجتماعی :

### ۱. قانون گوش دادن

برای موفقیت در بازاریابی رسانه‌های اجتماعی لازم است که بیشتر بشنوید و کمتر حرف بزنید. برای اینکه پی ببرید چه چیزی برای مخاطبان شما مهم است، محتوای مطالب ارسالی گروه‌های هدف را بخوانید و در بحث‌های آنها شرکت کنید، با این روش به جای به هم ریختن افکار آنها، می‌توانید ارتباطی موثر و ارزشمند برقرار کنید.

### ۲. قانون تمرکز

قانون تمرکز در شبکه‌های اجتماعی بر این اساس است که با تمرکز بر روی یک حوزه خاص، شانس موفقیت بیشتری خواهید داشت نسبت به یک استراتژی وسیع که سعی می‌کند نیازهای مختلفی از مخاطب را برآورده کند.

### ۳. قانون کیفیت

کیفیت مهم‌تر از کمیت است. بسیار بهتر است که شما هزار مخاطب آنلاین داشته باشید که مطالب شما را می‌خوانند، به اشتراک می‌گذارند و در مورد آن با مخاطبان خودشان بحث و تبادل نظر می‌کنند تا اینکه ده‌هزار مخاطب داشته باشید که بعد از اولین ارتباط ناگهان ناپدید می‌شوند.

### ۴. قانون صبر

موفقیت در بازاریابی شبکه‌های اجتماعی یک شبه اتفاق نمی‌افتد. طبق قاعده کلی برای رسیدن به موفقیت باید وقت و انرژی زیادی را صرف کنید.

### ۵. قانون تعمیم و گسترش

اگر شما یک مطلب فوق‌العاده و با کیفیت برای دنبال‌کننده‌های خود به اشتراک بگذارید آنها نیز این مطلب را با مخاطبان خود در فیس‌بوک، تویتر، لینکدین و یا حتی در بلاگ‌های شخصی خود به اشتراک خواهند گذاشت و این باعث افزایش آگاهی برند (brand awareness) می‌شود.



### ۶. قانون اثرگذاری

برای پیدا کردن افراد تاثیر گذار که دارای دنبال کننده‌های بالقوه در زمینه فعالیت شما هستند و احتمالاً به محصولات، خدمات یا کسب و کار شما علاقه مند هستند، وقت بگذارید. سعی کنید با آنها ارتباطی مستمر و موثر برقرار کنید. در صورتیکه موفق شوید خود را در نظر این دسته از افراد به عنوان یک منبع معتبر و حاوی اطلاعات مفید و جذاب معرفی کنید این احتمال قوی وجود دارد که آنها مطالب شما را با دنبال کننده‌گان خود به اشتراک بگذارند که این می‌تواند کسب و کار شما را به تعداد زیادی مخاطب جدید عرضه کند.



### ۷. قانون ارزش گذاشتن

اگر شما تمام زمان خود را فقط به تبلیغ محصولات یا خدمات خود در رسانه های اجتماعی اختصاص دهید مخاطبین خود را از دست خواهید داد. شما باید برای گفتگو ارزش قایل شوید. کمی از وقت خود را بر روی مکالمه و صحبت و بیشتر وقت خود را به ایجاد مطالب جالب و قابل توجه و ایجاد ارتباط با افراد تاثیر گذار، اختصاص دهید. زمان آن خواهد رسید که این افراد ناخودآگاه تبدیل به یک بازاریاب برای شما در میان حلقه دوستان و آشنایان خود می شوند.

### ۸. قانون نادیده نگرفتن

در دنیای واقعی تعامل و ارتباطات برای همه انسانها ارزشمند است. ساختن روابط یکی از مهمترین اصول موفقیت در بازاریابی در رسانه های اجتماعی است که باید در نظر گرفته شود. بنابراین همواره به افرادی که با شما ارتباط برقرار می کنند توجه کنید.

### ۹. قانون دسترسی

بعد از اینکه مطالب خود را منتشر کردید، ناپدید نشوید. همواره در دسترس مخاطبین خود باشید به این معنی که شما باید به صورت روتین و مستمر مطالب خود را منتشر کنید و بعد از آن در گفتگوها شرکت کنید. مخاطبین آنلاین می توانند بسیار لوس و دمدمی مزاج باشند مطمئن باشید اگر بخواهید برای هفته ها یا ماهها ناپدید شوید در جایگزین کردن شما تردید نخواهند کرد.

### ۱۰. قانون عمل متقابل

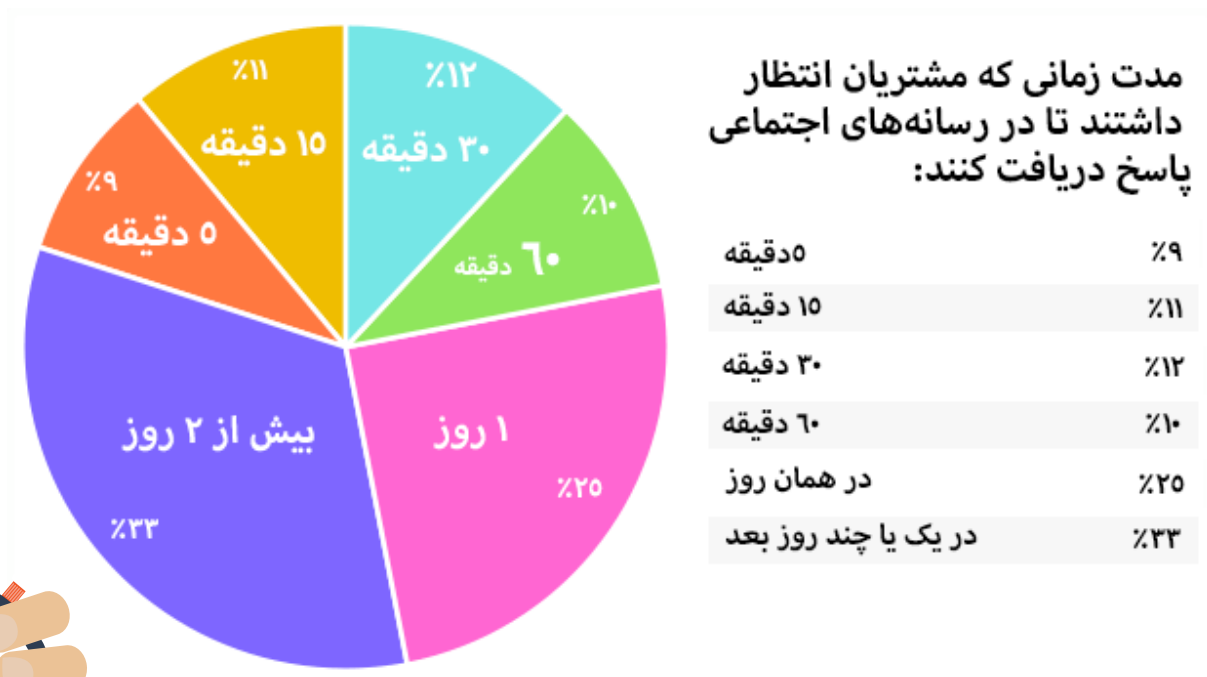
شما نمی توانید که انتظار داشته باشید که دیگران مطالب شما را به اشتراک بگذارند و در مورد آن بحث و تبادل نظر کنند در حالی که شما همین کار را در مورد مطالب آنها نکنید. بنابراین باید بخشی از وقت شما بر روی باز نشر کردن و صحبت کردن در مورد مطالب دیگران، متمرکز شود.



همینطور که خواندید تعامل و پاسخ به نظرات و سوالات کاربران در رابطه با برند در بازاریابی شبکه‌های اجتماعی بسیار مهم است. در این قسمت در مورد اهمیت بیشتر این موضوع صحبت خواهیم کرد.

اخیرا تحقیقات جالبی روی مشتریان چندین کسب‌وکار که در زمینه‌های متفاوتی به فعالیت می‌پردازند، صورت گرفته و مشخص شده که این افراد هنگامی که در حساب‌های کاربری شبکه‌های اجتماعی کسب‌وکار مقابلشان سوالی مطرح می‌کنند، برای دریافت پاسخ آن سوال مدت زمانی را به صورت ناخودآگاه تعیین کرده‌اند. به طور کلی مشتریان کسب‌وکارها در حین ارتباط ایمیلی، تلفنی و حتی ارتباط رو در رو انتظار پاسخ آبی ندارند؛ در صورتی که وقتی در دنیای آنلاین و رسانه‌های اجتماعی سوالی مطرح می‌کنند، انتظار دارند که هر چه زودتر به پاسخ سوال خود دسترسی پیدا کنند.

وبسایت The Social Habit که روی این تحقیقات تمرکز داشته، عنوان کرده: هنگامی که مشتریان یک برند به حساب‌های کاربری رسانه‌های اجتماعی آن پیام می‌هند، ۳۲٪ از آنها انتظار دارند که در ۳۰ دقیقه اول جواب آنها داده شود و ۴۲ درصد هم خواستار این هستند که در کمتر از یک ساعت پاسخ مورد نظرشان را دریافت کنند.





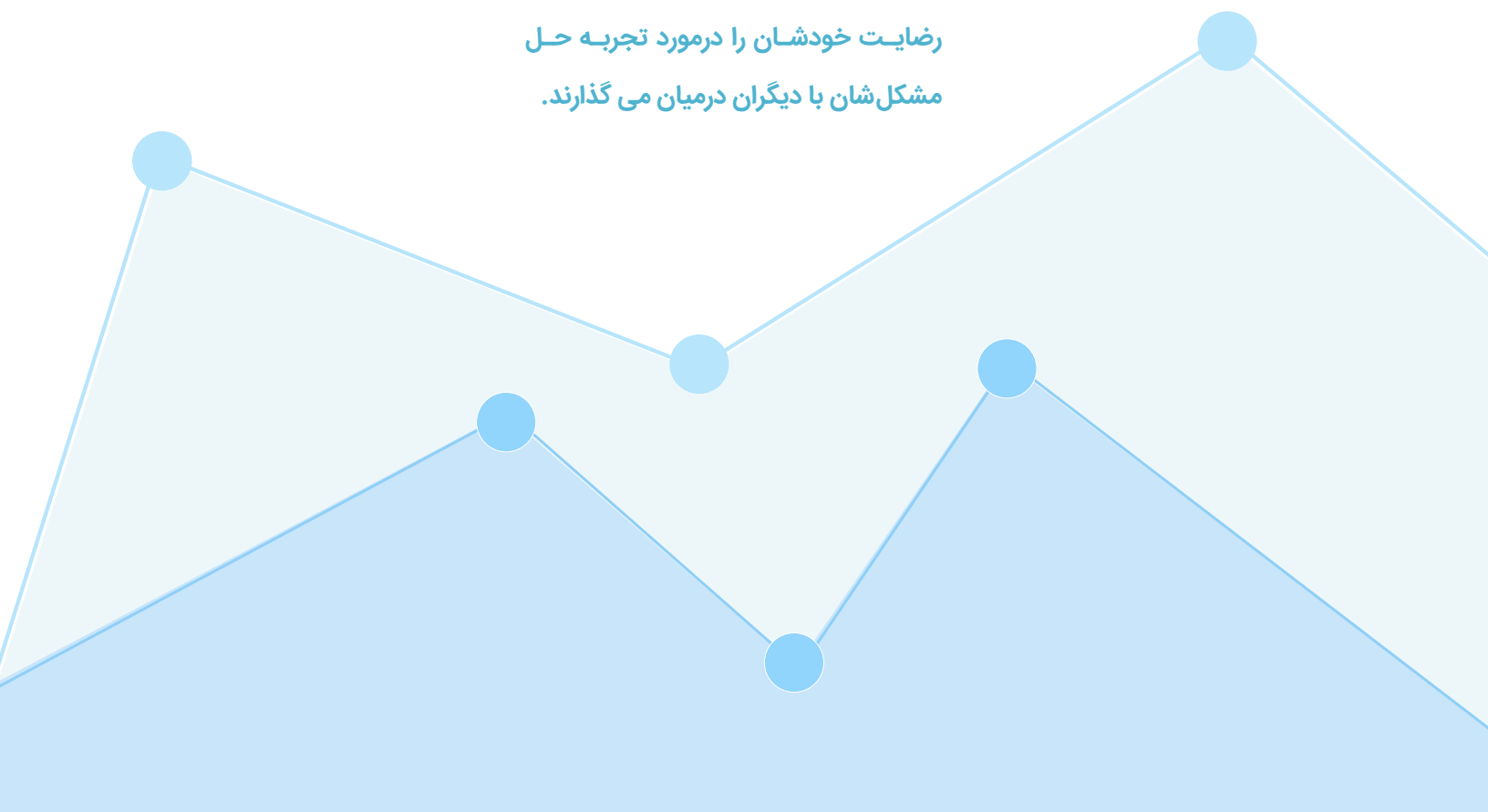
خریداران بعد از دریافت پاسخ دهی سریع از برند در سانه های اجتماعی، تمایل دارند آن را به دیگران توصیه کنند.



کاربران توئیتر از برندهایی که آن ها را دنبال می کنند، بیشتر خرید می کنند.

## ۴ الی ۶ نفر

رضایت خودشان را درمورد تجربه حل مشکل شان با دیگران درمیان می گذارند.





# یک ثانیه با شبکه‌های اجتماعی



۷/۷۸۰ توئیت در ۱ ثانیه



۸۰۶ پست در ۱ ثانیه



۱/۲۹۴ پست در تامبلر



۷۱/۰۴۲ مشاهده کلیپ



“

اکنون در ایران مساله حضور و بازاریابی در شبکه‌های اجتماعی بسیار جدی‌تر شده است و کسب‌وکارهای مختلف متوجه تاثیر مثبت شبکه‌های اجتماعی در روند بازاریابی و فروش خود شده اند



**رامین جابری**

Content & Social Media Manager

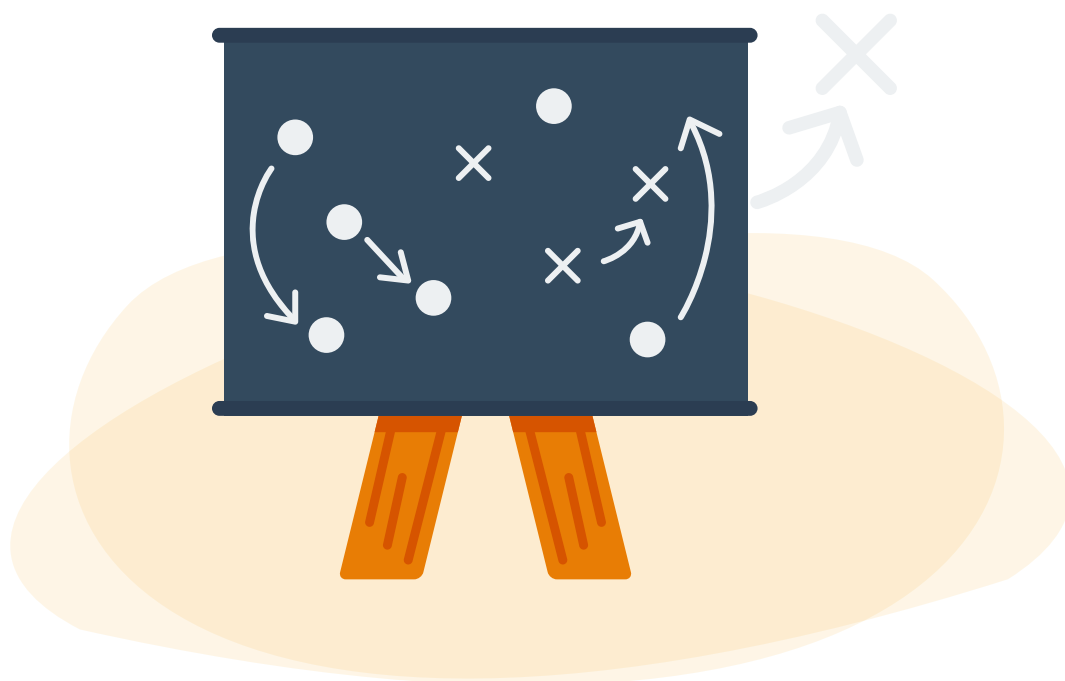


## فصل دوم

لطفا این اشتباهات را در بازاریابی شبکه های اجتماعی مرتکب نشوید

## لطفا این اشتباهات را در بازاریابی شبکه‌های اجتماعی مرتکب نشوید:

همینطوری که خواندید، توجه و رعایت برخی قوانین در شبکه‌های اجتماعی می‌تواند در فرآیند بازاریابی به شما کمک کند و تصویر برند قوی‌تر و معتبر را در ذهن مخاطب به وجود بیاورد. شبکه‌های اجتماعی، این امکان را برای همه کاربران به ارمغان آورده است که بتوانند با سرعت به اطلاعات که می‌خواهند دست پیدا کنند و جزییات مورد نیاز را در مورد محصولات یا خدمات مورد نظرشان بدست آورند. این محصولات و خدمات می‌تواند مربوط به برند شما باشد و پروسه نهایی خرید را برای کسب‌وکار شما رقم بزند. بنابراین در شبکه‌های اجتماعی برای دسترسی به مخاطبان هدفمان لازم است که علاوه بر رعایت قوانین، به فکر جلوگیری از برخی اشتباهات متداول نیز باشیم. در ادامه در این مورد بیشتر می‌خوانیم ...



### نداشتن برنامه‌ریزی:

قبل از اینکه فعالیت خود را در شبکه‌های اجتماعی آغاز کنید، لازم است که یک برنامه‌ریزی دقیق فراهم و سپس به تولید محتوا برای کانال‌های مورد نظرتان بپردازید. اول از همه روی رقیبان خود تحقیق کرده، اهداف را پیدا و تمام منابع تولید محتوای خود را استخراج کنید. در آخر لازم است که یک برنامه مشخص فراهم آورید که طبق آن فعالیت مستمر داشته باشید.

### نداشتن یک نویسنده:

حتما لازم نیست که نویسنده یک رمان مشهور برای شبکه‌های اجتماعی شما فعالیت کند. فقط کافیست فردی دست به قلم و آشنا با ساز و کار زبان فارسی را به عنوان یکی از منابع انسانی خود انتخاب کنید و از او برای تولید محتوای با کیفیت، بهره ببرید.

### داشتن کانال‌های زیاد:

فعالیت در همه کانال‌های شبکه‌های اجتماعی یکی از اشتباهاتی است که خیلی از کسب‌وکارهای ایرانی، مرتکب آن می‌شوند. همیشه درباره شبکه اجتماعی مورد نظر خود تحقیق کنید و دریابید که آیا مخاطب هدف شما در آنجا وجود دارد یا خیر؟ سپس تصمیم بگیرید که روی بستر مورد نظرتان نیرو بگذارید.

### شنونده خوبی نبودن:

همان طور که برای حفظ یک رابطه دوستی، لازم است که شنونده خوبی باشید و مشکلاتتان را با دوست خود حل کنید، در شبکه‌های اجتماعی هم باید برای حفظ ارتباط با مخاطب خود، به حرف او گوش داده و از بازخورهایش استفاده کنید.

### تنها کار می‌کنید:

بزرگترین اشتباه برای یک کمپانی که در شبکه‌های اجتماعی به منظور بازاریابی فعالیت می‌کند، این است که فقط یک نیروی انسانی را روی این موضوع قرار دهد و به فرد مورد نظر بگوید که باید به تنهایی به تولید محتوا بپردازد. در صورتی که تک تک اعضای تیم شما یک منبع بزرگ برای محتواهایی با کیفیت بسیار بالا هستند و فقط لازم است که هر کدام از افرادتان، هفتگی، یک ساعت صرف این مهم کنند تا محتوای بهتری تولید گردد. از طرفی دیگر، بازخوردها باید به کل تیم منتقل شوند و همه از آنها درس بگیرند.



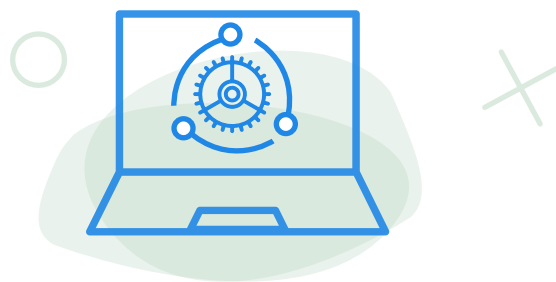
“

ارسال محتوا و انتشار پست در شبکه های اجتماعی همه ی آن چیزی نیست که باید انجام دهید! در واقع جمع آوری داده ها و تجزیه و تحلیل آنها به شما کمک می کند تا بدانید چه چیزی انتشار دهید و چگونه مسیر پیش رو را برنامه ریزی کنید.



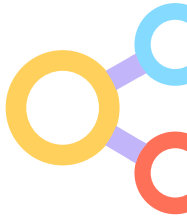
**سعید نجاران**

SEO/Analytics Expert



## فصل سوم

ابزارهای کمکی برای بازاریابی شبکه‌های اجتماعی



## ابزارهای کمکی برای بازاریابی شبکه‌های اجتماعی :

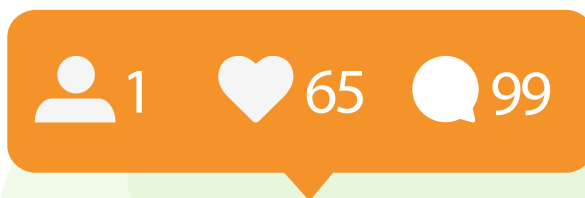
اکثر کسب‌وکارهایی که از شبکه‌های اجتماعی در راستای بازاریابی کسب‌وکار خود بهره می‌برند، درگیر این مورد مهم هستند که چه ابزارهایی می‌تواند آنها را در مسیر مدیریت محتوا و پست‌هایشان نیز یاری کند. در ادامه به معرفی چند ابزار مدیریت شبکه‌های اجتماعی می‌پردازیم که هر کسب‌وکاری می‌تواند از آنها بهره ببرد.

### ۱- بافر (Buffer):

بافر در ژانویه سال ۲۰۱۵ شروع به کار کرد و به سرعت توانست به یکی از ابزارهای رایگان مناسب برای مدیریت شبکه‌های اجتماعی تبدیل گردد. آنقدر رابط کاربری بافر با کاربران سازگار (User-Friendly) است که هر فردی می‌تواند با آن کار کند و پیچیدگی خاصی در آن لحاظ نشده است و حتی افرادی غیرمتخصص می‌توانند به راحتی حساب‌های کاربری خود در شبکه‌های اجتماعی را مدیریت کنند. یکی از امکانات نسخه ویژه (Premium) بافر این است که مدیر اصلی حساب‌های کاربری می‌تواند به افراد دیگر دسترسی محدود دهد تا یک یا چند تا از حساب‌های کاربری دیگر را مدیریت کنند. بافر بیشتر برای مدیریت شبکه‌های اجتماعی توییتر و لینکدین پیشنهاد می‌گردد.

### ۲- ادسنسور (AdSensor):

ادسنسور که یک پلتفرم آنلاین برای تبلیغات در تلگرام است و بیشتر در راستای بازاریابی در شبکه‌های اجتماعی می‌توان از آن استفاده کرد نیز یک ابزار مدیریت شبکه‌های اجتماعی هم محسوب می‌شود و این امکان را فراهم کرده که در کنار تبلیغات، بتوانید حساب‌های کاربری تلگرام کسب‌وکار خود را مدیریت کنید. در کنار امکان مدیریت محتوای تلگرام، ادسنسور امکان مدیریت محتوای حساب‌های کاربری توییتر، فیسبوک و لینکدین را برای مخاطبان خود فراهم کرده است.





### ۳- هوت‌سوییت (Hootsuit):

هوت‌سوییت که بیشتر به خاطر سیستم آنالیز قوی و گزارش‌دهی خود نیز مورد توجه متخصصان بازاریابی شبکه‌های اجتماعی قرار گرفت، در کنار این امکانات فوق‌العاده به مخاطبان خود این امکان را می‌دهد تا با اتصال شبکه‌های اجتماعی خود نیز حساب‌های کاربری شبکه‌های اجتماعی خود را مدیریت کنند.

### ۴- اوری پست (Everypost):

اوری پست از محدود اپلیکیشن‌های مدیریت شبکه‌های اجتماعی برای دو سیستم عامل اندروید (Android) و آس اِس (iOS) است که نخست فقط اتوماتیک‌سازی پست‌های شبکه اجتماعی توئیتر را امکان‌پذیر می‌کرد و بعدها امکان مدیریت دو شبکه اجتماعی اینستاگرام و لینکدین را هم مقدور ساخت.





## “اگر موقعیتی سراغ شما نیومد که موفق بشین، خودتون اون رو ایجاد کنین”

این نقل قول معروف از میلتون برل، کمترین معروف آمریکایی است که در دوران طلایی تلویزیون توانست مشهورترین برنامه‌های کمدی را داشته باشد. جالب اینجاست که این نقل قول در میان مدیرهای بازاریابی دنیا خیلی معروف است و از آن برای ایجاد انگیزه، زیاد استفاده می‌شود. شما از هر فرصتی می‌توانید برای فروش محصولات و خدمات خود بهره ببرید و فقط کافیست که موقعیت‌سنجی کنید و همیشه آگاه باشید.

یکی از فرصت‌های تبلیغات و بازاریابی و همچنین افزایش فروش محصولات، توجه به رویدادهای تقویمی و اجتماعی است. هر ماه از سال تعداد زیادی مناسبت دارد که با آگاهی از آنها و برنامه‌ریزی برای این رویدادها، می‌توانید روند بازاریابی کسب‌وکار خود را هم در فضای آنلاین و هم در فضای آفلاین، متحول کنید.

این مقاله را بخوانید <

رویدادهای تمام ماه‌های سال را در بلاگ اد مشاهده کنید



« ورود به آکادمی

آکادمی  
اینتورک



آموزش‌ها و منابعی برای یادگیری در زمینه دیجیتال مارکتینگ



ANETWORK  
Defining Your Success

رشد موفقیت‌آمیز کسب‌وکار شما

۰۲۱-۷۳۰۱۶ | [anetwork.ir](http://anetwork.ir)