

ثالثاً: برمجيات تسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي

1- تعريف التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي

عرف التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي على أنه استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والمدونات وأدوات مشاركة أخرى على الانترنت بهدف التسويق أو البيع أو العلاقات العامة أو خدمة السياح، هذه الأدوات تتيح للسياح إمكانية التفاعل مع المنشآت السياحية، بدلاً من أن يكونوا مجرد هدف لوسائل أحادية الاتجاه لتلك المنشآت، كما انها تتيح لها إمكانية فتح قنوات اتصال مع هؤلاء السياح، والتواصل معهم بشكل تحاوري

ويعد التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي هو أحد أنواع أو طرق التسويق الالكتروني يحيل إلى عملية كسب الزوار لموقعك الالكتروني أو عملاء لخدمتك أو منتجك السياحي، عبر جذب انتباههم عن طريق مواقع التواصل أو الشبكات الاجتماعية، هذا النوع من التسويق يركز المجهود في انشاء محتوى يجذب انتباه القراء ويشجعهم على مشاركته على المواقع الاجتماعية، من أجل الوصول إلى عملاء بطريقة تلقائية دون الحاجة المستمرة لتحديث أو نشر المحتوى بطريقة يدوية

2- استراتيجية التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي:

- **الناس:** ويقصد بهم الجمهور المستهدف من قبل المنشآت والوجهات السياحية، وهم جوهر الأساس الذي تقوم عليه المواقع الاجتماعية، ولذلك على هذه الأخيرة معرفتهم وذلك من خلال تحليل ملفاتهم الشخصية والتعرف على سلوكياتهم وعاداتهم على هاته المواقع ودرجة نشاطهم، وكذلك ماهية الوسائل التي يستخدمونها، وهذا لضمان نجاح الحملة التسويقية عبر هذه المواقع

- **الأهداف:** ويقصد بها تحديد أهداف الخطة التسويقية كتطوير سمعتها، التحدث للسياح، وتوفير خدمة أفضل لهم، وتحقيق ولاءهم... الخ، أي التركيز على النقطة الأولى وإلى تغيير الاستراتيجية بعد ذلك وفقاً للنتائج.

-الاستراتيجية: هنا يتعلق الامر بالمكان المراد بلوغه ثم تحديد الهدف المراد بلوغه وكيف ذلك، وهو ما يتحصل عليه من الجمهور المستهدف بعد معالجته: رأيه، إجاباته ومشاركاته، شراءه، تجربته السياحية الخ

- تكنولوجيا: ويقصد به اختيار نوع المنصة التي سيتم استخدامها: منصة X، الفيسبوك، واليوتوب، الانستغرام

3- أسباب استخدام التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي

- الإعلانات غير مكلفة على وسائل التواصل الاجتماعي
- استهداف مباشرة للمتفاعلين المناسبين
- سرعة إيصال الرسالة
- التعريف بالموقع على الشبكات العنكبوتية وزيادة الحركة عليه
- تصحيح المفاهيم عن المنظمة
- بناء وتحسين سمعة المنظمة لدى السياح
- زيادة المبيعات
- التعريف بالمنتج وبناء اسم تجاري
- استنباط كفاءات جديد والتعرف على الموظفين من خلال مواقعهم وصفحاتهم
- أداة فاعلة للعلاقات العامة ونشر أخبار المنشآت السياحية
- الانتشار الواسع بدون معوقات وتنوع شرائح المستخدمين
- مرونة الاستخدام

4- أهم برمجيات التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي:

أ- **Hootsuite**: منصّة رقمية متكاملة لإدارة أنشطة التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، تُمكن المستخدمين من إنشاء وجدولة ونشر المحتوى، متابعة التفاعلات والردود، تحليل الأداء، ومراقبة السمعة الرقمية للعلامة التجارية من واجهة واحدة.

يُعد Hootsuite من أشهر وأقدم أدوات إدارة وسائل التواصل الاجتماعي على مستوى العالم، ويُستخدم من طرف: الأفراد، المؤسسات التجارية، الجامعات والمنظمات غير الربحية، ووكالات التسويق الرقمية.

تم تأسيسه سنة 2008 من قبل Ryan Holmes مقره الرئيسي في فانكوفر، كندا

تم تطوير البرنامج في البداية كأداة داخلية لإدارة حسابات تويتر للشركات، ثم تم إعطائه اسم Hootsuite اشتق الاسم من كلمة Hoot والذي يعني صوت البومة و Suite والتي تعني مجموعة أدوات)، أي "مجموعة البومة" في إشارة إلى الذكاء والقدرة على المراقبة.

يستخدم Hootsuite في أكثر من 175 دولة حول العالم. يضم أكثر من 18 مليون مستخدم نشط (بين أفراد ومؤسسات). معتمد من قبل أكثر من 800 من أكبر الشركات العالمية مثل IBM ،

PepsiCo ، Sony Music ، UNESCO.

يستخدم في أكثر من 80% من الجامعات التي تُدرّس التسويق الرقمي كمثال على أدوات إدارة المحتوى الاجتماعي.

ومن أهم الأنشطة التي تتم من خلالها ما يلي:

✓ جدول المنشورات:

- إمكانية جدولة المنشورات مسبقاً على منصات متعددة مثل فيسبوك، تويتر، إنستغرام، ولينكدإن.

- واجهة سحب وإفلات تجعل عملية الجدولة سهلة وسريعة.

✓ تحليل الأداء:

- تقارير شاملة تُظهر أداء الحملات والمحتوى، مما يساعد في فهم ما يعمل بشكل جيد.

- يمكن تتبع الإحصائيات مثل التفاعل، الوصول، وعدد النقرات.

✓ إدارة التفاعل:

- صندوق وارد مركزي للتفاعل مع التعليقات والرسائل من مختلف المنصات.

- تسهيل الرد على المتابعين وتعزيز التواصل المباشر.

✓ مراقبة الكلمات المفتاحية:

- إمكانية تتبع المحادثات المتعلقة بعلامتك التجارية أو مواضيع معينة باستخدام الكلمات المفتاحية.

- يساعد ذلك في فهم الاتجاهات والتفاعل مع الجمهور.

✓ التعاون داخل الفريق:

- أدوات مخصصة لفرق التسويق، مما يسهل التعاون ومشاركة المحتوى بين الأعضاء.

-إمكانية تحديد أذونات الوصول للمستخدمين المختلفين.

✓ التكامل مع التطبيقات الأخرى:

-يدعم Hootsuite التكامل مع مجموعة متنوعة من التطبيقات والأدوات، مثل Google Drive و Canva، مما يُسهل إدارة الحملات.

ب- **SocialBee**: هو نظام لإدارة وسائل التواصل الاجتماعي يركّز على جدولة المنشورات، إعادة تدوير المحتوى، إنشاء فئات محتوى قابلة لإعادة الاستخدام، ومجموعة أدوات مساعدة بالذكاء الاصطناعي لتوليد النصوص والصور، مستهدف المستقلين، الشركات الصغيرة، والوكالات. المنصة تُوفّر تقويمًا بصريًا، صندوق وارد موحد للتفاعل، تحليلات مُدمجة، وإمكانات فرق/عمل متعددة.

هي أداة رائعة لإدارة وسائل التواصل الاجتماعي، تساعدك على تنظيم المحتوى الخاص بك بشكل فعال. إليك بعض الميزات الرئيسية، ومن أهم الأنشطة التي قدمها ما يلي:

- تصنيف المحتوى: يمكنك تصنيف منشوراتك في فئات مختلفة لتسهيل الجدولة والنشر
- جدولة المحتوى: يتيح لك جدولة المنشورات على منصات متعددة في وقت واحد
- تحليل الأداء: يوفر تحليلات تفصيلية حول تفاعل الجمهور مع منشوراتك
- إنشاء محتوى: يمكنك استخدام الأدوات المتاحة لإنشاء محتوى جذاب بسهولة
- أدوات التفاعل: يسهل عليك إدارة التعليقات والرسائل عبر مختلف المنصات

ج- **Sprout Social**: هو برنامج متكامل لإدارة وسائل التواصل الاجتماعي، يهدف إلى مساعدة الأفراد والشركات في إدارة حساباتهم على منصات التواصل الاجتماعي بشكل فعال وتحقيق أقصى استفادة من استراتيجيات التسويق الرقمي. يوفر البرنامج مجموعة من الأدوات والميزات التي تساعد في إدارة الحملات، تحليل الأداء، والتفاعل مع المتابعين، من مميزات:

- إدارة الحسابات الاجتماعية المتعددة: إذ يتيح للمستخدمين إدارة حسابات متعددة عبر منصات مختلفة مثل فيسبوك، تويتر، إنستغرام، لينكدإن، وغيرها، من مكان واحد. يمكن للمستخدم جدولة المنشورات والنشر على أكثر من حساب في وقت واحد، مما يوفر الكثير من الوقت والجهد.
- جدولة المنشورات: يسمح للمستخدمين بجدولة المنشورات مسبقًا على منصات متعددة في توقيتات محددة، كما يمكن تخصيص التوقيت لكل منصة اجتماعية لضمان الوصول لأكبر عدد من المتابعين في أوقات ذروة النشاط.

- **التحليل والتقارير:** يقدم أدوات تحليلية متقدمة لمتابعة أداء الحملات على منصات التواصل الاجتماعي، يوفر تقارير مخصصة حول التفاعل، الزيارات، المتابعات، والتعليقات، مما يساعد في قياس نجاح الحملات وتحسين استراتيجيات التسويق، يمكن للمستخدمين إنشاء تقارير متعمقة عن الأداء ومقارنة النتائج عبر الزمن أو بين منصات مختلفة..

- **التفاعل مع المتابعين:** يتيح للمستخدمين متابعة الرسائل، الردود، التعليقات، والإشارات من خلال واجهة واحدة، مما يسهل إدارة التفاعل مع المتابعين، يمكن إنشاء قوالب لردود سريعة، مما يساهم في تسريع عملية الرد على العملاء أو المتابعين.

- **الاستماع الاجتماعي: (Social Listening)** يتيح للعلامات التجارية متابعة المحادثات المتعلقة بها على الإنترنت، وتحليل الاتجاهات وقياس الشعور العام (Sentiment Analysis) تجاه علامتها التجارية، يساعد في مراقبة المنافسين وتحليل المواضيع الرائجة في السوق.

- **التعاون بين الفريق:** يتيح للفرق العمل بشكل منسق عبر منصات التواصل الاجتماعي. يمكن للفرق مشاركة المحتوى، والرد على الرسائل المشتركة، وتحقيق التنسيق بين الأعضاء، يقدم ميزات مثل التعليقات الداخلية لتنظيم سير العمل بين الفرق المختلفة.

- **التعاون بين الفريق:** يتيح للفرق العمل بشكل منسق عبر منصات التواصل الاجتماعي. يمكن للفرق مشاركة المحتوى، والرد على الرسائل المشتركة، وتحقيق التنسيق بين الأعضاء، يقدم ميزات مثل التعليقات الداخلية لتنظيم سير العمل بين الفرق المختلفة.

- **إدارة الحملات الإعلانية:** يدعم البرنامج الحملات الإعلانية المدفوعة على منصات مثل فيسبوك وإنستغرام، ويسمح بمتابعة أداء الإعلانات وتحليل النتائج.

- **التكامل مع أدوات أخرى:** يتكامل مع العديد من الأدوات والخدمات الأخرى مثل Google Analytics، Salesforce، HubSpot، وغيرها، لتوفير بيئة عمل شاملة لتحليل وتطوير الاستراتيجيات التسويقية

من أهم فوائده:

- **تحسين التفاعل مع الجمهور:** يوفر أدوات لتحسين التفاعل مع المتابعين، مما يزيد من فرصة بناء علاقات قوية مع العملاء والمجتمع.

- **تحليل شامل:** من خلال تحليلات متقدمة، يمكن للمستخدمين فهم الأداء بشكل دقيق واتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين الحملات.

-تحسين الإنتاجية: تتيح أدوات الجدولة والتفاعل من واجهة واحدة توفير الوقت والجهد عند إدارة عدة حسابات على منصات التواصل الاجتماعي.

-التعاون السلس بين الفريق: يساعد في تنظيم عمل الفرق المختلفة وتنسيق النشاطات بين أعضاء الفريق، مما يجعل العمل الجماعي أكثر فاعلية.

-استجابة سريعة: يساهم في تحسين استجابة الشركات والتفاعل مع العملاء بشكل أسرع من خلال إدارة الرسائل والتعليقات في مكان واحد