

استراتيجيات التسويق الرقمي وتأثيرها على نجاح الشركات في قطاع التأمين
في الرياض في المملكة العربية السعودية

Digital marketing strategies and their impact on companies' success in the
insurance sector.

In Riyadh, Saudi Arabia

أسم الطالبة

زينب علي محمد جردان

2021203568

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

مقدمة البحث :

تُعتبر صناعة التأمين من أهم القطاعات الاقتصادية التي تلعب دوراً حيوياً في تحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي للأفراد والمؤسسات. وفي ظل التحديات المتعددة التي تواجهها هذه الصناعة، يُعتبر التحول الرقمي واستراتيجيات التسويق الرقمي أدوات حيوية لدعم نمو وازدهار الشركات التأمينية. (الحسيني عبد الله، 2021).

و يعتبر التأمين وسيلة لحماية الفرد من الأضرار والخسائر الناتجة عن المخاطر التي يتعرض لها، والواقع أن التأمين يقوم على مبدأ التعاون والتكافل بين أفراد المجتمع بتصميم نظام منسجم مع التطورات والمالية وخلصته أن مجموعة من الناس يتعرضون لمخاطر متشابهة يقومون بضم تلك المخاطر لبعضها البعض عن طريق شركة متخصصة، ويشتركون في رصد ما يكفي من المال من أجل مواجهة أي خطر ممكن خلال فترة زمنية معينة (قعمور رقية، 2016)

وفي ظل التطور التكنولوجي المتسارع، أصبح التسويق الرقمي عنصراً أساسياً في استراتيجيات الشركات الناجحة. التسويق الرقمي:

هو استخدام القنوات الرقمية للتواصل مع العملاء الحاليين والمحتملين، وبناء العلاقات، وتعزيز الوعي بالعلامة التجارية، وتحقيق أهداف الأعمال. تأثير التسويق الرقمي على نجاح الشركات:

• زيادة الوعي بالعلامة التجارية: يمكن للتسويق الرقمي أن يساعد الشركات على الوصول إلى جمهور أكبر من العملاء المحتملين في جميع أنحاء العالم.

• تحسين علاقات العملاء: يُمكن التسويق الرقمي من التواصل المباشر مع العملاء وفهم احتياجاتهم بشكل أفضل.

• زيادة المبيعات: يُمكن للتسويق الرقمي أن يُساهم في تحويل العملاء المحتملين إلى عملاء فعليين.

• خفض تكاليف التسويق: يمكن أن يكون التسويق الرقمي أكثر فعالية من حيث التكلفة من أشكال التسويق التقليدية.

التطبيق على قطاع التأمين:

يُعدّ قطاع التأمين من القطاعات التي شهدت تحولاً كبيراً بسبب التكنولوجيا الرقمية.

ومن أبرز فوائد التسويق الرقمي لشركات التأمين:

• وصول أوسع إلى العملاء: يمكن لشركات التأمين استخدام القنوات الرقمية للوصول إلى جمهور أوسع من العملاء المحتملين، خاصةً الشباب الذين يعتمدون بشكل كبير على الإنترنت.

• تخصيص المنتجات والخدمات: يمكن لشركات التأمين استخدام البيانات التي يتم جمعها من خلال القنوات الرقمية لتقديم منتجات وخدمات مُخصصة تلبي احتياجات العملاء الفردية.

• تحسين تجربة العملاء: يمكن لشركات التأمين استخدام القنوات الرقمية لتقديم تجربة سلسة وسهلة للعملاء، بدءاً من شراء بوليصة التأمين إلى تقديم مطالبات التعويض.

• خفض التكاليف: يمكن لشركات التأمين استخدام القنوات الرقمية لخفض تكاليف التسويق والعمليات

(جمعية التسويق الأمريكية & معهد التسويق الرقمي et al)

ومن أهم استراتيجيات التسويق الرقمي:

1-تحسين محركات البحث (SEO)

يساعد تحسين محركات البحث (SEO) على تحسين ظهور موقع الشركة على محركات البحث مثل "جوجل" و "بينج". من خلال تحسين محتوى

الموقع وكلماته الرئيسية، يمكن للشركة جذب المزيد من الزوار من خلال البحث العضوي.

2-التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي: يعد التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي من أهم استراتيجيات التسويق الرقمي. من خلال إنشاء محتوى جذاب على منصات مثل "فيسبوك" و"تويتر" و"إنستجرام" و"يوتيوب"، يمكن للشركة التواصل مع العملاء بشكل مباشر وبناء العلاقات معهم.

3-التسويق عبر البريد الإلكتروني:

يعد التسويق عبر البريد الإلكتروني طريقة فعالة للتواصل مع العملاء وتقديم العروض الترويجية لهم. من خلال إنشاء قوائم بريدية مستهدفة وإرسال رسائل بريد إلكتروني مخصصة، يمكن للشركة زيادة المبيعات وتحقيق النمو.

4-الإعلانات المدفوعة:

يمكن استخدام الإعلانات المدفوعة على محركات البحث ووسائل التواصل الاجتماعي للوصول إلى جمهور أوسع وجذب عملاء جدد. من خلال استهداف الإعلانات بشكل دقيق، يمكن للشركة تحقيق أفضل النتائج من حملاتها الإعلانية.

5-التسويق بالمحتوى:

يعد التسويق بالمحتوى من أهم استراتيجيات التسويق الرقمي. من خلال إنشاء محتوى جذاب وغني بالمعلومات، مثل المقالات والمدونات والفيديوهات، يمكن للشركة جذب المزيد من الزوار إلى موقعها الإلكتروني وبناء العلاقات مع العملاء

(أكاديمية حسوب، مدونة ملهم، 2023)

مشكلة البحث:

تواجه شركات التأمين فجوة كبيرة بين المعرفة النظرية حول استراتيجيات التسويق الرقمي وتطبيقها العملي. بينما تُظهر الدراسات والأبحاث الأكاديمية فوائد استخدام التسويق الرقمي لزيادة الوعي بالعلامة التجارية وجذب العملاء وتحسين المبيعات، لا تزال العديد من شركات التأمين تعاني من صعوبة في تطبيق هذه الاستراتيجيات بفعالية.

الفجوات النظرية :

قلة الدراسات التطبيقية: . عدم وجود إطار نظري شامل: لا يوجد إطار نظري شامل يربط بين مختلف جوانب التسويق الرقمي وتأثيره على نجاح شركات التأمين. تركز معظم الدراسات على الجانب النظري للتسويق الرقمي، بينما تفتقر إلى دراسات تطبيقية تُظهر كيفية تطبيق هذه الاستراتيجيات في سياق قطاع التأمين.

اختلاف سلوك العملاء: قد تختلف احتياجات وتوقعات العملاء في قطاع التأمين عن سلوكهم في قطاعات أخرى، مما يجعل من الصعب تطبيق نفس استراتيجيات التسويق الرقمي بشكل عام.

الفجوات التطبيقية:

. قلة المهارات والمعرفة: تفتقر العديد من شركات التأمين إلى المهارات والمعرفة اللازمة لتطبيق استراتيجيات التسويق الرقمي بفعالية.

. الميزانيات المحدودة: قد لا تمتلك شركات التأمين الصغيرة والمتوسطة الميزانيات اللازمة للاستثمار في حملات تسويق رقمية واسعة النطاق.

مقاومة التغيير: قد تواجه شركات التأمين مقاومة من الموظفين الذين اعتادوا على أساليب التسويق التقليدية

(American Psychological Association,2020)

بناء على ما سبق يتحدث البحث الحالي إلى الإجابة على السؤال الرئيسي التالي "كيف يمكن لاستراتيجيات التسويق الرقمي أن تسهم في نجاح الشركات في قطاع التأمين ؟

أهمية البحث:

تسعى هذه الدراسة إلى سد الفجوة بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي لاستراتيجيات التسويق الرقمي في قطاع التأمين. ستقدم الدراسة إطارًا نظريًا شاملاً لفهم تأثير التسويق الرقمي على نجاح شركات التأمين، بالإضافة إلى دراسات تطبيقية تُظهر كيفية تطبيق هذه الاستراتيجيات بفعالية.

(American Psychological Association,2020)

المستوى النظري:

- فهم سلوك المستهلك: تساعد دراسة استراتيجيات التسويق الرقمي على فهم سلوك المستهلك في بيئة الإنترنت، بما في ذلك احتياجاته ورغباته وعوامل التأثير على قرارات الشراء.
- تطوير نظريات جديدة: تساهم نتائج الدراسات في تطوير نظريات جديدة حول التسويق الرقمي وتأثيره على سلوك المستهلك ونجاح الشركات.
- تحسين ممارسات التسويق: تساعد الدراسات في تحسين ممارسات التسويق الرقمي من خلال فهم أفضل للطرق التي تؤثر بها على سلوك المستهلك.

المستوى التطبيقي:

- زيادة الوعي بالعلامة التجارية: تساعد استراتيجيات التسويق الرقمي في زيادة الوعي بالعلامة التجارية وجذب عملاء جدد.
 - تحسين خدمة العملاء: تسهل قنوات التواصل الرقمية تفاعل الشركات مع العملاء وتقديم خدمة أفضل لهم.
 - زيادة المبيعات: تساعد استراتيجيات التسويق الرقمي في زيادة المبيعات من خلال الوصول إلى جمهور أوسع وتحفيزهم على الشراء.
 - خفض التكاليف: يمكن أن تكون استراتيجيات التسويق الرقمي أكثر فعالية من حيث التكلفة من استراتيجيات التسويق التقليدية.
- التطبيق على قطاع التأمين:

- زيادة الوعي بمنتجات التأمين: يمكن لشركات التأمين استخدام التسويق الرقمي لزيادة الوعي بمنتجاتها وخدماتها.
- جذب عملاء جدد: يمكن للشركات استخدام التسويق الرقمي لجذب عملاء جدد من خلال استهدافهم عبر قنوات التواصل المختلفة.
- تحسين خدمة العملاء: يمكن لشركات التأمين استخدام قنوات التواصل الرقمية لتقديم خدمة أفضل للعملاء والإجابة على أسئلتهم.

(et al.2023مجلة التسويق & مجلة أبحاث التأمين)

قائمة المراجع:

قعمور. دور بحوث التسويق في استهداف قطاعات سوقية جديدة لخدمات التأمين دراسة حالة لمؤسستي: (SAA) و (TALA) بورقلة (Doctoral) (dissertation). (2016)

العميري، فاطمة. (2019). "استراتيجيات التسويق الرقمي وتحسين أداء شركات التأمين في منطقة الشرق الأوسط." مجلة الأعمال والتسويق، 15(1)، 60-75.

السويدي، محمد. (2020). "التحول الرقمي وتحديات صناعة التأمين في العالم العربي." مجلة التمويل والتأمين، 10(3)، 112-127.

الحسيني، عبد الله. (2021). "أثر الابتكار التكنولوجي في تطوير صناعة التأمين في الوطن العربي." مجلة التأمين العربية، 5(2)، 45-60.

<https://academy.hsoub.com/> أكاديمية حسوب (2023)

<https://molhem.com/> (مدونة ملهم) 2023

المراجع الانجليزية

American Psychological Association. (2020). Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.). Washington, DC: Author

<https://www.ama.org/> جمعية التسويق الأمريكية (2023):

<https://www.insurancecouncil.org/> مجلس التأمين

(مجلة التسويق) 2023

(مجلة أبحاث التأمين) 2023

<https://www.ama.org/> جمعية التسويق الأمريكية: • (2023)

<https://www.digitalmarketinginstitute.com/> معهد التسويق الرقمي: • (2023)

