

الثاني العملي التكليف

الاجتماعي التواصل وسائل دور تحليل المتكاملة التسويقية الاتصالات في

الأخرس هاني لمى :الطالبة إعداد

233001717 :الجامعي الرقم

أوشن ميد جامعة :الجامعة

الصباغ عقبة الدكتور :الدكتور

مقدمة

الجمهور مع علاقاتها بناء في التجارية العلامات عليها تعتمد التي الأدوات أهم من الاجتماعي التواصل وسائل أصبحت متكاملة وسيلة أصبحت بل ،الإعلانات نشر على مقتصرة المنصات هذه تعد ولم .ومستمر مباشر بشكل معه والتواصل التسويقية الحملات ودعم ،والخدمات بالمنتجات والتعريف ،التفاعل وزيادة ،التجارية العلامة صورة لبناء

الاتصالات شركة لدى المتكاملة التسويقية الاتصالات في الاجتماعي التواصل وسائل دور تحليل سيتم التكلفة هذا وفي المستخدمة المنصات على التركيز مع ،والتقنية الاتصالات قطاع في الشركات أبرز من باعتبارها ،stc السعودية المختلفة الرسائل بين الاتساق ومدى التسويقية والأهداف المحتوى ونوعية

الأساسي ونشاطها التجارية بالعلامة مختصر تعريف 1.

مجموعة الشركة تقدم .والتقنية الرقمية والخدمات الاتصالات قطاع في متخصصة سعودية شركة هي stc شركة الأعمال وقطاع للأفراد الرقمية والحلول والإنترنت الاتصالات خدمات من متنوعة تقديم خلال من ،الاتصالات لخدمات كمقدم فقط وليس ،ورقمية تقنية كشركة مكانتها تعزيز إلى التجارية العلامة وتسعى التقني التطور ومواكبة متنوعة رقمية وحلول خدمات والتعريف ،الجمهور من مختلفة شرائح إلى للوصول الاجتماعي التواصل ووسائل الرقمي التسويق على stc وتعتمد العملاء مع مستمرة علاقة وبناء ،بخدماتها

التجارية العلامة تستخدمها التي الاجتماعي التواصل منصات أهم 2.

:أهمها ومن ،الاجتماعي التواصل منصات من مجموعة stc تستخدم

- التسويقية والحملات البصري والمحتوى والعروض الخدمات لعرض التجارية العلامة تستخدمه Instagram: والترفيهي التوعوي المحتوى إلى إضافة
 - إلى بالإضافة ،والتحديثات والإعلانات الأخبار ونشر ،العملاء مع المباشر للتواصل المهمة المنصات من يُعد X: العملاء استفسارات مع التعامل
 - بين تجمع وسريعة قصيرة مقاطع خلال من سنًا الأصغر الجمهور إلى للوصول منه الاستفادة يمكن TikTok: والتسويق والتوعية الترفيه
 - ،أطول شرح إلى يحتاج الذي التوضيحي والمحتوى الإعلانية والحملات الفيديوهات لنشر يُستخدم YouTube: والتقنية بالخدمات المتعلق المحتوى إلى بالإضافة
 - والتعريف التسويقي والمحتوى الأخبار ونشر الجمهور من مختلفة شرائح إلى الوصول في يساعد Facebook: بالخدمات
- تخصيص إمكانية مع ،مختلفة قنوات خلال من الجمهور إلى الوصول على stc يساعد المنصات تنوع فإن وبذلك منصة كل طبيعة مع يتناسب بما المحتوى

المنصات هذه عبر المنشور الاتصالي المحتوى نوع تحليل 3.

أنواع عدة إلى التجارية العلامة تستخدمه الذي المحتوى تقسيم يمكن

الإعلاني المحتوى :أولاً

الخدمات تجربة على وتحفيزهم العملاء جذب إلى ويهدف ،الجديدة والعروض والباقات الخدمات عن الإعلان يتضمن فيها الاشتراك أو

التفاعلي المحتوى :ثانياً

والمسابقات والاستطلاعات الأسئلة مثل ،والتفاعل والتعليق المشاركة على الجمهور تشجع التي المنشورات يتضمن التجارية بالعلامة الجمهور ارتباط زيادة إلى النوع هذا ويهدف .بالمناسبات المرتبط والمحتوى

المعلوماتي أو التقني المحتوى :ثالثاً

الخدمات استخدام كيفية فهم على العملاء ويساعد ،الحديثة والتقنيات بالخدمات الجمهور يعرف محتوى stc تقدم ورقمية تقنية تجارية علامة باعتبارها الشركة صورة يعزز النوع وهذا .منها والاستفادة

والعروض الترويجي المحتوى :رابعاً

النوع هذا ويُعد ،الاشتراك أو الشراء قرار اتخاذ على الجمهور تشجع بطريقة والخدمات العروض تقديم على يركز فعالية تجارية نتائج إلى الاجتماعي التواصل وسائل على التفاعل تحويل في مهماً

التجارية بالعلامة المرتبط المحتوى :خامساً

مما ،الرقمي والتحول والتقنية المجتمع في دورها ويبرز وقيمها هويتها يعزز الذي المحتوى أيضاً الشركة تستخدم التجارية للعلامة ومستقرة إيجابية صورة بناء في يساعد

4. المتكاملة التسويقية الاتصالات أهداف لتحقيق المنصات استخدام كيفية

أهمها ،التسويقية الأهداف من مجموعة تحقيق على stc الاجتماعي التواصل وسائل تساعد

- تستطيع ،متنوع محتوى ونشر الرقمية المنصات على المستمر الوجود خلال من :التجارية بالعلامة الوعي تعزيز الجمهور ذهن في حضورها على المحافظة stc
- يجعل مما ،والمشاركة الأسئلة وطرح بالتعليق للجمهور الاجتماعي التواصل وسائل تسمح :الجمهور مع التفاعل بناء مباشرة أكثر والعملاء الشركة بين الاتصال
- مع يتناسب بما المحتوى تعديل مع ،نفسها للحملة للترويج منصة من أكثر استخدام يمكن :الإعلانية الحملات دعم منصة كل طبيعة
- في والملاحظات الاستفسارات على والرد الجمهور مع السريع التواصل يساعد :التجارية العلامة سمعة إدارة
- التجارية للعلامة إيجابية صورة على المحافظة
- الخدمات في الاشتراك نحو العملاء لتوجيه الرقمية والإعلانات العروض استخدام يمكن :والتحويلات المبيعات زيادة والباقات المنتجات من الاستفادة أو
- الاتصالات من جزءاً تعتبر وإنما ،التسويق أدوات بقية عن بمعزل تعمل لا الاجتماعي التواصل وسائل فإن وبالتالي الجمهور مع العلاقة وتعزيز الرسالة توحيد إلى تهدف التي المتكاملة التسويقية

5. المختلفة المنصات عبر الاتصالية الرسائل في الاتساق مستوى تحليل

الاجتماعي التواصل منصات عبر التجارية للعلامة الاتصالية الرسائل في الاتساق من جيدة درجة وجود يُلاحظ والاتصالات التقنية حول تدور الأساسية الرسائل أن كما ،التجارية والعلامة البصرية هويتها على تحافظ فالشركة العميل وتجربة الرقمية والخدمات

:المنصة بحسب الرسالة تقديم طريقة تختلف ،ذلك ومع

- البصري والتصميم والفيديوهات الصور على أكبر بدرجة يعتمد: Instagram
- العملاء مع المباشر والتفاعل والتحديثات الأخبار على يركز: X
- والجذاب السريع والمحتوى القصير الفيديو على يعتمد: TikTok
- تفصيلاً أكثر مرئي محتوى بتقديم يسمح: YouTube
- والتفاعلي التسويقي والمحتوى الأخبار بين يجمع: Facebook

يعني وإنما ،المنصات جميع في نفسها بالطريقة نفسه المحتوى نشر يعني لا الاتساق لأن إيجابياً؛ يعتبر الاختلاف وهذا منصة كل طبيعة حسب التواصل أسلوب تكيف مع الأساسية والهوية الرسالة على الحفاظ

6. الاجتماعي التواصل وسائل استخدام في والضعف القوة نقاط تقييم

:القوة نقاط

- الجمهور من مختلفة شرائح إلى الوصول في منصات عدة على التجارية العلامة وجود يساعد: المنصات تنوع
 - بها الوعي وزيادة التجارية العلامة حضور على المحافظة في المستمر النشاط يساعد: الرقمي الحضور قوة
 - واستفساراتهم آرائهم ومعرفة العملاء مع التواصل للشركة المنصات تتيح: المباشر التفاعل
 - تنوعاً أكثر الاتصال يجعل والترفيهي والتفاعلي والتقني الإعلان المحتوى بين الجمع: المحتوى تنوع
 - المستهدف الجمهور إلى والوصول الحملات لنشر الاجتماعي التواصل وسائل استخدام يمكن: التسويقية الحملات دعم
- بسرة

:الضعف نقاط

- متكررة التجارية الرسائل أصبحت إذا التفاعل تقلل قد الإعلان المحتوى كثرة
- الفئات جميع يناسب واحد محتوى تقديم الصعب من يجعل الجمهور اهتمامات اختلاف
- وفعالة سريعة استجابة تتطلب السلبية الملاحظات انتشار سرعة
- الرقمية المنافسة قوة بسبب باستمرار المحتوى تجديد إلى الحاجة

7. الرقمية المنصات عبر التجارية للعلامة الاتصالي الأداء لتحسين مقترحات

- المشاركة على الجمهور يشجع الذي والمحتوى والمسابقات والأسئلة الاستطلاعات خلال من التفاعلي المحتوى زيادة
- بسيطة بطريقة والخدمات التقنيات تشرح قصيرة فيديوهات مثل ،أكثر تعليمي محتوى تقديم
- المنصات جميع في نفسها بالطريقة نفسه المحتوى نشر بدل منصة لكل المحتوى تخصيص
- المجتمعي والمحتوى والموظفين العملاء وتجارب قصص خلال من الإنساني المحتوى تعزيز
- التجارية بالعلامة والثقة العميل تجربة لتعزيز والشكاوى للاستفسارات الاستجابة سرعة تحسين
- المستقبلية الحملات وتطوير التحويل ومعدلات والنقرات والمشاهدات التفاعل لتحليل البيانات استخدام
- Instagram وTikTok على خصوصاً ،والفيديو القصير المحتوى زيادة

الخاتمة

الاتصالات في أساسيًا عنصرًا أصبحت المنصات هذه أن الاجتماعي التواصل لوسائل stc استخدام تحليل من يتضح ،الإعلانية الحملات ودعم ،الجمهور مع والتواصل ،الوعي بناء على التجارية العلامة تساعد فهي .المتكاملة التسويقية العملاء مع العلاقة وإدارة ،بالخدمات والتعريف

الهوية على الحفاظ يساعد بينما ،الجمهور من مختلفة شرائح إلى بالوصول للشركة يسمح المنصات تنوع أن كما الاتصالي الاتساق تحقيق في الأساسية والرسائل

وتخصيص ،والإنساني والتعليمي التفاعلي المحتوى زيادة التجارية للعلامة يمكن ،أفضل نتائج تحقيق أجل ومن المستقبلية التسويقية استراتيجياتها تطوير في البيانات تحليل من والاستفادة ،منصة لكل المحتوى

،والخدمات المنتجات عن الإعلان على يقتصر لا الاجتماعي التواصل لوسائل الفعال الاستخدام إن القول يمكن وبذلك والجمهور التجارية العلامة بين الأمد طويلة علاقة بناء في يساهم بل