



## ۴ گام مهم در دیجیتال مارکتینگ مدرن چیست؟

دیجیتال مارکتینگ هر نوع عملیات بازاریابی است که به کمک رسانه‌های دیجیتال انجام می‌شود. در گذشته مدیران شرکت‌ها کارهایی از قبیل: ایمیل مارکتینگ، تبلیغ‌نویسی، تولید محتوا و... را خودشان انجام می‌دادند؛ ولی اکنون شرایط کمی تغییر کرده و این موضوع غیرممکن شده است. به این دلیل که رقابت خیلی تنگاتنگ‌تر شده و شاید نتوانید به‌تنهایی در کنار اداره کسب‌وکار خود، تمام کارهای وبسایت، رسانه‌های اجتماعی و... را انجام دهید.

با استفاده از مدل زیر می‌توانید از سایت و رسانه‌های اجتماعی خود یک نتیجه عالی بگیرید و فروش و برندسازی قابل‌توجهی توسط این ابزارهای دیجیتال انجام دهید.

دیجیتال مارکتینگ پیشرفته یا مدرن شامل ۴ فعالیت مستقل است:

## ۱. جذب

منظور از فرایند جذب این است که افرادی را از خارج سایت قانع کنیم تا وارد سایت شوند.

برخی از روش‌هایی که می‌توانید با استفاده از آن‌ها فرایند جذب را انجام دهید:

- **تبلیغات.** بودجه ماهانه‌ای اختصاص دهید و سعی کنید با این بودجه بیشترین تعداد بازدیدکنندگان را به سایت هدایت کنید، به شرطی که کیفیت بازدیدکنندگان در حد مطلوبی باشد. منظور از کیفیت بازدیدکننده این است که از هر ۱۰۰ نفری که وارد سایت می‌شوند چند نفرشان واقعا قدم بعدی دیجیتال مارکتینگ را انجام می‌دهند؛ یعنی Activation یا فعال‌سازی روی آن‌ها انجام شود و اطلاعات تماسشان را در اختیار سایت قرار دهند.

- **رسانه‌های اجتماعی.** روش دیگر جذب، نیاز به مهارت بالایی دارد و نمی‌توانید در رسانه‌های اجتماعی، صرفا اطلاع‌رسانی کنید تا افراد به سایت بیایند. باید جوایز، پیشنهادهای بهتر و کارهای بزرگ‌تری انجام دهید که افراد قانع شوند از محیطی مانند اینستاگرام، خارج شده و وارد سایت شوند. در اینستاگرام اغلب افراد در حال تفریح و خوش‌گذرانی هستند و الان باید وارد محیط جدی به نام سایت شوند؛ بنابراین این کار بسیار راحت نیست.

- در نتیجه در بخش جذب دیجیتال مارکتینگ، باید مهارت‌هایی را کسب کند تا بتواند افراد را از رسانه‌های اجتماعی در حدی ذوق‌زده کند که حاضر باشند وارد سایت شوند.

- **سئو.** Search Engine Optimization یعنی در سایت کاری کنید که وقتی کسی کلیدواژه‌های موردنظر را در گوگل جستجو کرد، در اولین نتایج جستجو ظاهر شوید. اکنون این موضوع خیلی پیچیده شده و گوگل ده‌ها پارامتر را لحاظ می‌کند تا ببیند سایت شما در اولین نتایج جستجو باشد یا خیر؟

- مثلا یکی از مهم‌ترین موارد در سئو، سرعت سایت است و اگر سرعت سایت در حد قابل‌قبولی نباشد خیلی سخت می‌توانید جزو اولین نتایج گوگل قرار بگیرید، موضوع دیگر Mobile Friendly بودن سایت است. گوگل با وسواس زیاد با

الگوریتم‌هایی که نوشته است، چک می‌کند که سایتتان برای مشاهده بر روی موبایل مناسب است و روی گوشی‌ها به خوبی و به وضوح دیده می‌شود یا خیر؟ اگر این کار را انجام ندهید امتیاز منفی می‌گیرید و نمی‌توانید در SEO رتبه خیلی بالایی کسب کنید و ده‌ها پارامتر دیگر.

## ۲. فعال‌سازی

منظور از فعال‌سازی یا Activation این است که کاری کنیم تا مخاطب یک ابراز تمایل از خود نشان دهد. در واقع این ابراز تمایل را با دادن اطلاعات تماسش در وبسایت می‌تواند نشان دهد؛ بنابراین باید کاری کنید تا بازدیدکننده‌هایی که در بخش جذب وارد وبسایت شدند قانع شوند و اطلاعات تماس خود را وارد کنند.

یک معیار خوب برای فعال‌سازی، نرخ تبدیل است؛ یعنی از هر ۱۰۰ نفری که وارد سایت می‌شوند چند نفرشان اطلاعات تماس را وارد می‌کند.

نکته مهم این است که باید ابتدا به افراد محتوا ارائه کنید، بعد از آن‌ها بخواهید که اطلاعات تماس خود را بدهند.

## ۳. پول‌سازی

فرض کنید تعدادی مخاطب دارید که اطلاعات تماس خود را در اختیارتان قرار داده‌اند. باید بتوانید از این افراد درآمد ایجاد کنید؛ یعنی در این قدم است که سعی می‌کنید پیشنهادهای فروش محصولات و خدمات را به این افراد خاص ارائه دهید.

نکته مهم یا تغییر مهمی که در این مورد پیش آمده و مانند قبل نمی‌توانید به راحتی با ارسال یک ایمیل، فروش زیادی ایجاد کنید، این است که اکنون باید فهرست اعضای سایت و مخاطبان خود را بخش‌بندی کنید.

بخش‌بندی یک اصطلاح بسیار رایج در بازاریابی است؛ یعنی باتوجه به سابقه افراد،

فعالیتی که در سایت داشتند و اتفاقاتی که قبلا برایشان پیش آمده، پیام‌های ویژه‌ای برای آن‌ها می‌فرستیم.

بنابراین در پول‌سازی مهم‌ترین تغییری که ایجاد شده، این است که مخاطب‌ها به ایمیل‌ها و پیام‌های خیلی عمومی واکنش نشان نمی‌دهند و لازم است پیام‌های خاصی را به آن‌ها ارسال کنیم تا شخص بداند این پیام یا پیشنهاد خرید دقیقا متناسب با شرایط خود فرد ارسال شده است.

["message\_box text\_color="light]

### معیار قابل‌سنجش برای پول‌سازی

بهترین معیار قابل‌سنجش برای پول‌سازی «درآمد به‌ازای هر نفر» است؛ یعنی اگر سایتتان هزار عضو دارد و درآمد به‌ازای هر نفر را ۱۰۰۰ تومان تعریف کنید، باید بتوانید با هر عملیات بازاریابی که انجام می‌دهید یک میلیون تومان فروش ایجاد کنید.

[message\_box/]

## ۴. حفظ

در حفظ یا Retention باید بتوانید کسانی که حداقل یک خرید از شما انجام داده‌اند را در سطح رضایت بالایی نگه دارید، به آن‌ها در استفاده از محصول کمک کنید و در نهایت پیشنهادهای دیگری بدهید تا خریدهای دیگری انجام دهند.

## چهار ایده برای بخش حفظ

### ۱. تجربه لذت بخش

اولین ایده این است که سعی کنید در هر فرصت ممکن برای خریداران خودتان یک تجربه لذت‌بخش ایجاد کنید. منظور از تجربه لذت‌بخش بسته‌بندی محصولی که می‌فرستید، پیام‌های خلاقانه‌ای که بعد از خرید برای افراد ارسال می‌کنید و... است.

## ۲. بازگرداندن مخاطب

اگر کسی خریدی انجام داد می‌توانید سلسله‌ای از ایمیل‌های خودکار برای او بفرستید تا مجبور شود هفته‌ای یک‌بار به سایت شما برگردد و نکات بیشتری را درباره آن محصول یاد بگیرد و در مورد لوازم جانبی آن محصول اطلاعاتی در اختیارش قرار دهید.

بنابراین لازم است سیستمی طراحی کرده باشید تا صفحاتی از سایت که مربوط به خریداران خاص است را با ایمیل‌های خودکار بعد از خرید که برای آن‌ها ارسال می‌شود، کاری کنید تا سایت و رسانه‌های اجتماعی‌تان را به فراموشی نسپارند و مشتریان خود را حفظ کنید.

## ۳. تغذیه مخاطبان

منظور از تغذیه این است که مرتب با Content Marketing یا بازاریابی محتوا، محتواهای کوچک ارزشمندی در اختیار مخاطب قرار دهید تا همیشه سطح رضایت بالایی حفظ شود. این موارد می‌تواند ویدیوهای کوتاهی باشد، پیام مدیرعامل شرکت باشد و حتی می‌تواند اطلاعات جالبی باشد که فکر می‌کنید باعث می‌شود مخاطب احساس کند بعد از خرید هم می‌تواند به شما اعتماد کند و مرتب با محتواهای کوچکی که دریافت می‌کند حس خوبی نسبت به شما داشته باشد.

## ۴. سفارشات ناموفق

اگر کسی در وبسایت شما یا هر جای دیگر سفارش ناموفقی داشت این سفارش ناموفق را پیگیری کنید و آن‌ها را رها نکنید. اگر کسی اطلاعات خود را وارد کرده است ولی پرداخت آنلاین خود را انجام نداده، شاید بهترین گزینه تماس تلفنی با شخص باشد. به جای اتوماسیون‌های ایمیلی می‌توانید مستقیم با فرد تماس بگیرید و بگویید چگونه می‌توانیم کمک کنیم. با این کار نه تنها فروش بیشتر می‌شود؛ بلکه



رضایت این افراد بالاتر می‌رود.