

كيف تصبح مديرًا لمنصات التواصل الاجتماعي

قائمة التحقق من المهارات الأساسية اللازمة لإدارة
منصات التواصل الاجتماعي





مثل أي دور تسوقي كبير، يحتاج مدير وسائل التواصل الاجتماعي الجيد إلى مجموعة واسعة من المهارات لتسمح له بإنشاء محتوى جذاب يحول أكبر عدد ممكن من المتابعين إلى عملاء مخلصين

إن كنت مديرًا طموحًا لوسائل التواصل الاجتماعي ولكنك لست متأكدًا من أين تبدأ، سيساعدك هذا الدليل في تحديد المهارات الأساسية التي تحتاجها لتحقيق النجاح في إدارة وسائل التواصل الاجتماعي

قبل أن نستكشف المهارات الأساسية المطلوبة ، دعنا نستكشف الدور وما يستتبعه

بدأ ٣٢٨ مليون مستخدم جديد في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الأشهر الـ ٢٠ الماضية، إضافة إلى ما يقرب من مليون مستخدم جديد يومياً

Wearesocial Hootsuite



من هو مدير وسائل الاتصال الاجتماعي؟

عادةً ما يكون مدير وسائل الاتصال الاجتماعي هو شخص داخل مؤسسة تم الوثيق به لمراقبة وتنفيذ/فترة وقياس تواجد منتج تجارية أو شركة أو حتى فرد على وسائل الاتصال الاجتماعي

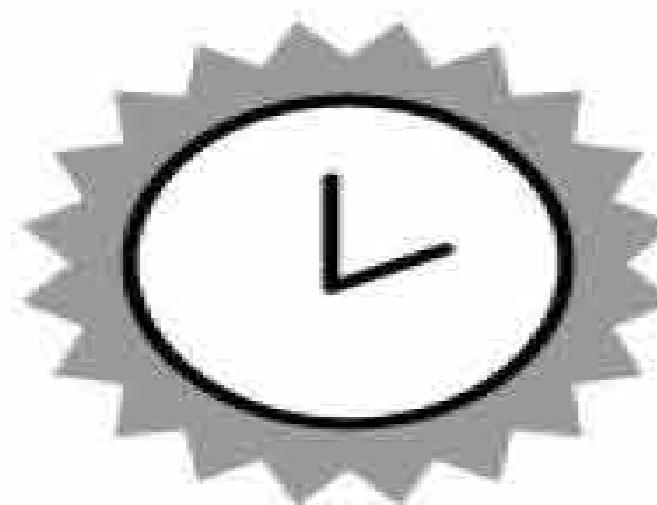
وقد يشار إلى هذا الدور الرئيسي أيضاً باسم "مدير المجتمع" (على الرغم من أن هذا العنوان أصبح قديماً قليلاً). قبل إلّا ترنت، كان الدور الأكثـر تشابهـاً هو ممثـل العلاقات العامة

ما الذي يفعله مدير وسائل الاتصال الاجتماعي؟

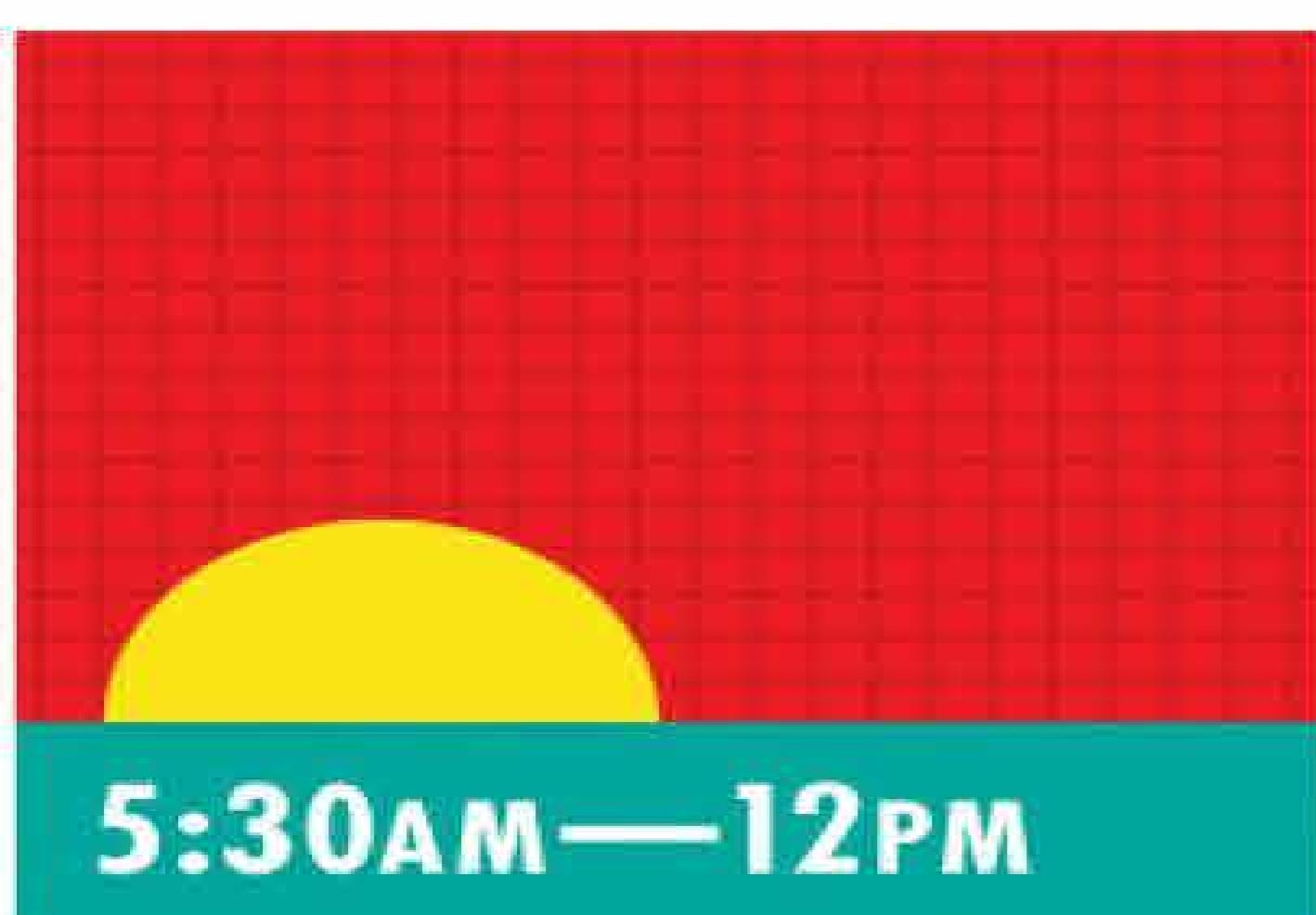
يقوم مدراء وسائل الاتصال الاجتماعي بإنشاء حملات ترويجية للعلامات التجارية وحملات التسويق لشركاتهم والحفاظ عليها عبر العديد من شبكات التواصل الاجتماعي المختلفة. كما يقومون بمراقبة تحليلات وسائل التواصل الاجتماعي باستخدام أدوات مجانية أو مدفوعة، والرد على الأسئلة والتعليقات وفقاً لتوجهات الشركة وإرشاداتها.

عاده ما يتم تقديم التقارير إلى مدير التواصل الاجتماعي (في المنظمات
الكبيرة) أو رئيس المحتوى أو العلامة التجارية، ويعملون مع مجموعات
ابداعية أخرى مثل التسويق والعلاقات العامة، وكذلك القسم القانوني،
لتسيير الحملات المستمرة وتنفيذ الحملات التسويقية

إنه منصب يتطلب عادة الحصول على درجة البكالوريوس في التسويق أو العلاقات العامة أو ما شابهها. ويحصل مدراء وسائل الاعلام على راتب متوسط قدره 47000 دولاراً في الولايات المتحدة، و 58994 دولاراً في أستراليا، و 34609 جنيهًا إسترلينيًّا في المملكة المتحدة.



The Hectic Schedule of a Social Media Manager



5:30AM—12PM

✉ CHECK

Immediately checks e-mails missed during the five hours of slumber.

Remember:

The social media world never sleeps.

👁 SCAN

Scans news feeds for interesting articles, blog posts or videos to share.

🐦 TWEET & RETWEET

Writes interesting tweets and retweets other relevant links to continue the passing on of ideas.

Times the tweets to automatically go out while in meetings, at lunch & driving home.

RSS PUBLISH

Publishes a blog entry or status update based on the latest news. Shares the published material with friends, coworkers and industry big names.

?... FOLLOW UP

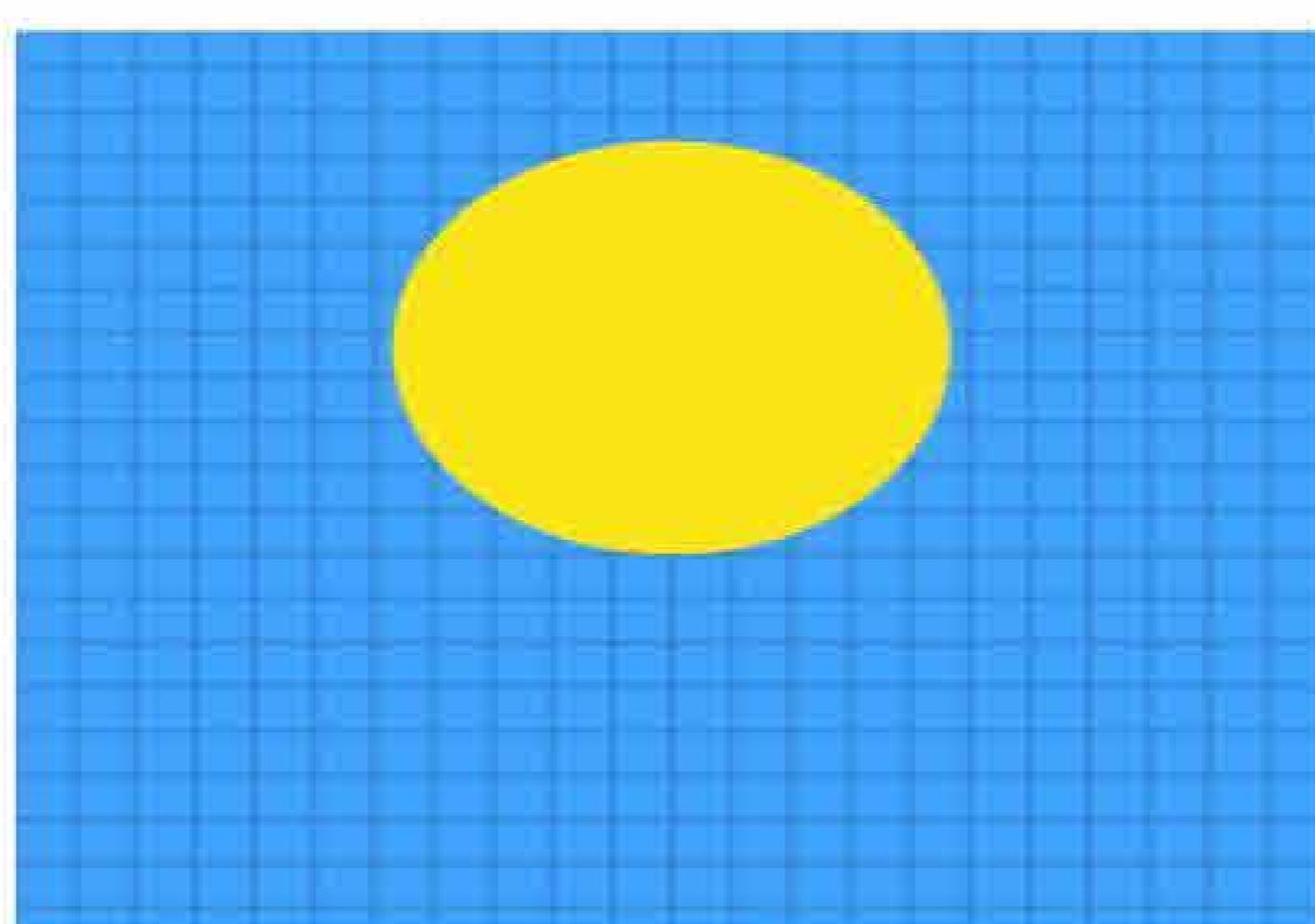
Follows up with the sales team to see if they've delivered the customer testimonial video.

⟳ REPLY

Engages with the community by diligently replying to messages or comments.

Checks alerts for positive or negative mentions of the brand's product or service.

BRAND AMBASSADORS. CONTENT MANAGERS. EVANGELISTS. These are all words that are often used to describe the constantly evolving social media manager of today. In order to be a successful one, he or she must take on a pretty demanding schedule of constant updates, meetings and tweets — all the while maintaining an effective online presence. Here we offer a glimpse inside a hardworking social media manager's day....



🍴 LUNCH

Goes to lunch with another social media manager to discuss the latest scoop in the social media sphere.

Remembers to check in on [foursquare](#)

REC & UPLOAD

Records an impromptu video with the CEO, department managers and fellow employees, and uploads it to YouTube.

📝 WRITE

Writes another blog entry.

S SKYPE

Skypes into a conference about corporate microblogging.

➡ REVISIT

Revisits the usual social media haunts for follow-ups and supervises periodically throughout the day to make sure things are going smoothly.

RSS PRESENT

During the weekly department meeting, provides a crash-course presentation on the importance of RSS feeds, Facebook and Twitter.



7PM—THE NEXT DAY

LINE REVIEW

Reviews traffic volume, bounce rates and other relevant metrics on Google Analytics.

✓ ✗ SIGN UP

Registers and marks calendar for the next anticipated Social Media Strategies Summit.

⌚🐦 SCHEDULE TWEET

Schedules tweets to go out overnight to promote your brand to night owls and those in other countries.

✉ CHECK

Checks e-mail one last time on the smartphone before going to bed.

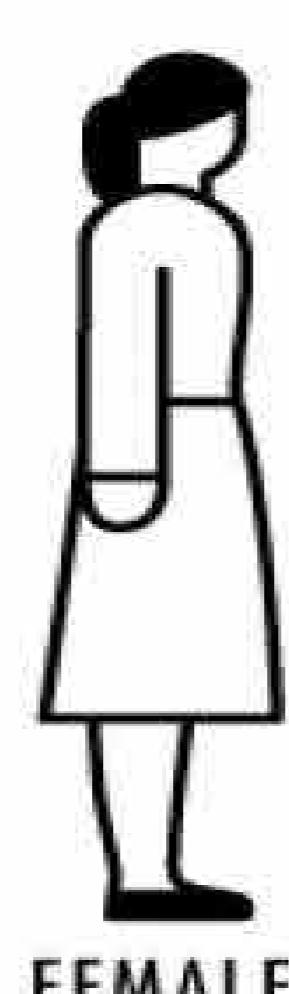
Zzzzz..

So You Want to Be a Social Media Manager...

Did that snapshot of a frenzied social media manager's schedule look enticing to you? See below if you're cut out for it.

SALARY RANGE:

\$34,432 — \$56,571



FEMALE

62%



MALE

38%

More social media manager candidates tend to be female, with one to four years of experience.

Good Social Media Managers Are...

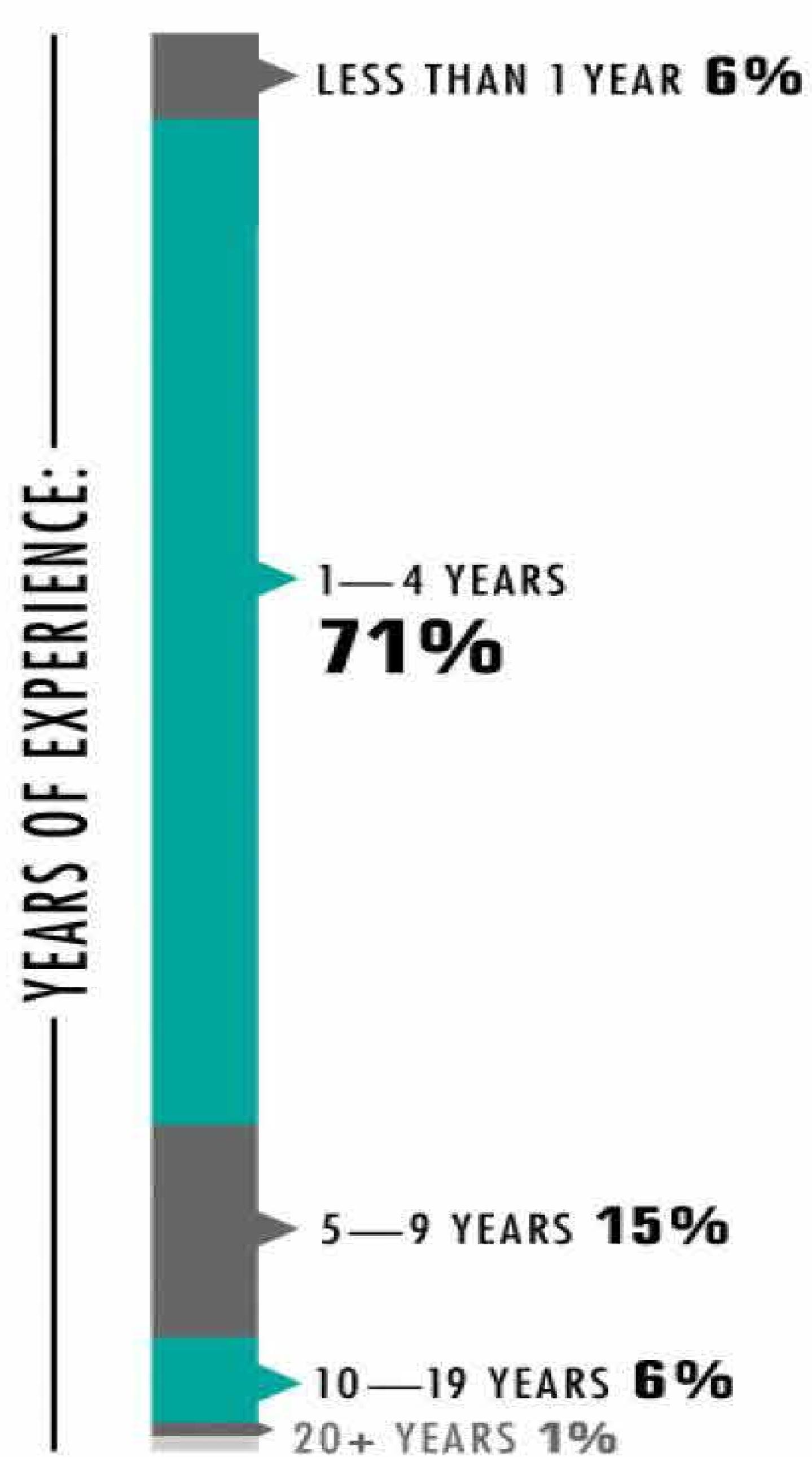
"OUT-OF-THE-BOX" THINKERS

INFLUENTIAL

PURPOSE-DRIVEN

ATTENTIVE

ADAPTABLE



يتواصل مدیر وسائل التواصل الاجتماعي مع العملاء بشكل يومي و٩٩٪ من هذا التواصل يكون من خلال الكتابة

فوربس



قائمة التحقق من المهارات الأساسية

الآن بعد أن عرفت دور مدير التواصل الاجتماعي، دعونا نلقي نظرة على 9 مهارات أساسية ستحتاج إليها لتكون فعالة في هذا الدور

1. كتابة النصوص الإعلانية والمواد الدعائية

يقوم مدراء وسائل التواصل الاجتماعي بالكثير من الكتابة، وأحياناً أكثر من ١٢ منشور يومياً

تطلب كل شبكة اجتماعية أسلوباً مختلفاً قليلاً في الكتابة. لينك دإن، على سبيل المثال، يتطلب لهجة أكثر احترافية، في حين أن فيسبوك يتطلب كتابة أكثر خفة ومتعة

كما أن معرفة كتابة النصوص الدعائية للتتوافق مع محركات البحث مفيدة أيضاً. إذ عليك أن تكون قادراً على إنشاء رسائل يفهمها جمهور علامتك التجارية بسرعة وتروج لرأء إيجابية للعلامة التجارية

بعض أنواع الكتابة الهامة تشمل:

- كتابة عنوان قصير وفعال

- مقدمات جذابة

- صياغة نص يسهل قراءته

2. البحث

يجب أن تظل على علم دائم بأحدث وسائل الإعلام الاجتماعي والرقمي المتغيرة باستمرار، وأدوات القياس الجديدة التي يستخدمها الآخرون وما ينشره المنافسون يومياً

يقوم مدير وسائل التواصل بإعداد تنبیهات جوجل حول الموضوعات الشائعة ويستخدم أدوات لمواكبة المحتوى الرأي/الترинд

تعد المواضيع الرأيية (التريندات) في تويتر وفيسبوك من العناصر الهامة للمساعدة على استكشاف المحتوى الجاذب للجمهور والذي يلقى تفاعل كبير بينهم

ستساعد مواكبة المواقف الرائج في تحديد المناطق التي يجب التركيز عليها والتي قد تسترضي انتباه العملاء المحتملين وتوطد علاقتهم بمنصات التواصل الاجتماعي الخاصة بشركتك باعتبارها المكان المناسب للمحتوى الأكثر تطوراً وتفاعلًا ومواكب للجديد

3. الكتابة المناسبة لمحركات البحث

على الرغم من أن المختصين بالكتابة الملائمة لمحركات البحث غالباً ما يُعتبروا إدارة منفصلة في المؤسسات، إلا أنها ذات تأثير كبير على مجالات أخرى، لا سيما المحتوى الخاص بالحملات على وسائل التواصل الاجتماعي

يعرف مدير وسائل التواصل المميز هذا الأمر ويبذل قصارى جهده لتحسين المحتوى على الشبكات الاجتماعية مع وضع تحسين مناسبة لمحركات البحث ووضعها في الاعتبار عندما تبني عملية تحسين المحتوى ليتلائم مع محركات البحث كجزء من استراتيجية التواصل الاجتماعي الخاصة بك، فإنك تجذب جمهوراً أكبر، مما يؤدي إلى المزيد من العملاء المحتملين

عند التفكير في الجمع بين تحسين المحتوى ليتلائم مع محركات البحث ووسائل التواصل الاجتماعي فكر في الأسئلة التالية

هل تفهم العلاقة بين الظهور على وسائل التواصل الاجتماعي والتصنيف المتزايد في صفحات نتائج محركات البحث؟

كيف ستزوج محتوى مدونتك على وسائل التواصل الاجتماعي؟

هل تعرف كيف تؤثر زيادة الزيارات لموقع شركتك على الأرباح؟



4. الخبرة بوسائل التواصل الاجتماعي

قد يبدو الأمر واضحًا، ولكن يحتاج مدير وسائل التواصل الاجتماعي إلى مهارات ممتازة في استخدام وسائل التواصل على الرغم من أنه يمكن تعلم هذه المهارات مع مرور الوقت من خلال البحث والتجربة، لكن إن كنت تسعى للحصول على وظيفة في شركة كبيرة، فستحتاج إلى بضع سنوات من الخبرة في جعبتك. **ونوع الخبرة المطلوبة يتضمن**

معرفة نوع المحتوى الذي يعمل بشكل أفضل على كل منصة.
فهم كيفية تحسين المحتوى استناداً إلى المنصة.

القدرة على جذب الجمهور من خلال المنشورات على وسائل التواصل.
كيفية تحليل فعالية الحملات في مختلف المنصات.

معرفة كيفية إجراء اختبار A / B

هناك طريقة رائعة لإتقان جميع هذه المهارات وهي ترتيبها بشكل منظم وإتقان كل منها من خلال التعلم أونلاين أو التعليم المصغر أو الاستفادة من أي مبادرات تدريب قد تقدمها شركة ما في مجال وسائل التواصل الاجتماعي أو تسويق المحتوى

**يمتلك الأشخاص، في المتوسط، 0,04 حساباً على
وسائل التواصل الاجتماعي ويقضون 117 دقيقة
يومياً على شبكات السوشial**

- GlobalWebIndex & Social Media Today

5. مهارات خدمة العملاء

عندما يرجع 34٪ من العملاء إلى وسائل التواصل الاجتماعي بإعتبارها خيارهم لخدمة العملاء، عندئذ يحتاج مدир وسائل التواصل الاجتماعي إلى التأكد من أن لديهم المهارات الازمة التي تتطابق مع هذا الدور

غالباً ما يبحث العملاء عن حسابات وسائل التواصل الاجتماعي لمساعدتهم في الإجابة على الأسئلة المتعلقة بالمنتجات والخدمات، وإن لم يكن هناك أحد للإجابة على هذه الأسئلة (حتى في الليالي وعطلات نهاية الأسبوع)، فمن الأرجح أن انطباعاتهم عن هذه العلامة التجارية ستتأثر بالسلب

تتجلى أهمية خدمة العملاء ووسائل التواصل الاجتماعي في الأرقام التالية

86٪ من المستهلكين تركوا العمل مع شركة ما بسبب تجربة سيئة على وسائل التواصل الاجتماعي

78٪ من العملاء عبر الإنترنت يوصون بالعلامة التجارية للأصدقاء وجهات الاتصال الأخرى بعد تجربة رائعة مع خدمة العملاء

80٪ من الشركات يعتقدون أنهم يقدمون خدمة عملاء فائقة الجودة، بينما يعتقد 8٪ فقط من العملاء أنهم يقدمون هذه الخدمة

بينما يتم تعريف دور مدير وسائل التواصل أنه وظيفة محددة بوقت "من التاسعة الخامسة غالباً" إلا أنهم يجب أن يكونوا متاحين للرد على التعليقات والأسئلة في أي وقت

يحتفظ معظم مدир وسائل التواصل بالقدرة على الوصول إلى حسابات شركاتهم على أجهزتهم المحمولة ليتمكنوا من الرد عند الضرورة

6. الذكاء البصري

على الرغم من أن غالبية المحتوى الذي ستنشره على وسائل التواصل سيكون مكتوباً، إلا أن المحتوى المرئي ضروري أيضاً

يمكن أن تعداد مشاركة الصورة أو الصورة المتدركة المناسبة مئات أو حتى آلاف المرات، وتحتاج إلى فهم أنواع الصور التي تحقق نجاحاً جيداً في كل شبكة اجتماعية
من الهام أن تكون لديك معرفة عامة بالتصميم حتى تتمكن من إنشاء تصميمات جذابة بصرياً لاستكمال المنشورات يعد الفيديو أيضاً مكوناً مهماً، لذا إن كنت تستطيع اكتساب مهارات في هذا المجال، فسيكون ذلك مفيداً للغاية. سيعرف المدير المميز مقطع الفيديو الرائع عند مشاهدته، والأهم من ذلك أنه يمتلك معرفة قوية لتريندات الفيديو وكيف تتناسب مع كل شبكة رئيسية

7. التحليلات وإعداد التقارير

النتائج هي الأساس في أي صناعة. لذلك، تكون القدرة على حساب العائد من الاستثمار مهارة أساسية

يتبعن على المديرين قياس العائد من الاستثمار من خلال وسائل التواصل الاجتماعي بدقة، سواء أكان ذلك من المنشورات الغير مروجة أو المدفوعة.. يمكن القيام بذلك باستخدام أدوات ومنصات مختلفة، و التزود بـ الأدوات البرمجية التي يمكنها تجميع بيانات وسائل التواصل ودمجها مع بقية مقاييس عملك

يعد فهمك لكيفية إثبات وتحسين عائد الاستثمار أيضاً نقطة جذب ضخمة عندما يتعلق الأمر بالتقديم لوظيفة كمدير لوسائل التواصل الاجتماعي

لا يزال تحديد العائد من الاستثمار على وسائل التواصل الاجتماعي هو الشاغل الرئيسي لـ 55٪ من المسوقين على السوشيال ميديا

8. غير المدفوع والمدفوع في منصات التواصل

يعد فهم العلاقة بين وسائل التواصل غير المدفوعة والمدفوعة ميزة كبيرة لأي شخص يعمل في منصات التواصل الاجتماعي، وخاصة الإدارية. وفي نهاية الأمر، يعد وجودك الأساسي على وسائل التواصل أحد أقوى أدوات التسويق الموجودة تحت تصرفك

يكمن جمال التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي في سهولة معرفة ما يفكر فيه عملاؤك وما يتوقعونه وأين تتحقق شركتك. يوفر لك هذا منصة لاختبار الأفكار والمنتجات الجديدة ووضع ميزانية الإعلانات في تلك المنشورات التي تحقق أداءً جيداً

سواء كنت تدير حملة إعلانية مدفوعة على وسائل التواصل أو تحاول فقط معرفة المنشورات التي يجب ترويجها، فإن فهمك لكيفية استخدام الإعلانات على وسائل التواصل لزيادة وصولك، يعد مهارة قوية لأي محترف تسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي

9. القدرة على التكيف

تعد المرونة مهمة في أي دور تسويقي، ولكنها أكثر أهمية في إدارة وسائل التواصل الاجتماعي. يتحرك المشهد في السوشيال ميديا بسرعة كبيرة مما يجعل من التكيف ضرورة مطلقة.

لا يكفي أن تكون قادراً على جدولة المنشورات. يجب أن تكون قادراً على تجربة الميزات الجديدة وتغيير الأمور استناداً إلى الاتجاهات/التريندينغات الجديدة والاختبارات والتحليلات المستمرة التي يجب أن تجريها على منشوراتك

بمجرد قيامك بالتحليلات، ستحتاج أيضاً للمرونة لتجربة أشياء جديدة لجعل وسائل التواصل الاجتماعي تعمل على أكمل وجه

خاتمة

أن تعمل في وسائل التواصل الاجتماعي هو أمر مثير ويسير بخطى سريعة إذ تتغير منصات وسائل التواصل الاجتماعي بشكل مستمر كما أن هناك شبكات تواصل جديدة تظهر على الإنترن特 بشكل أسبوعي

تمثل السمات المطلوبة لتصبح مدير وسائل اجتماعية في أن يكون لديك شغف بشأن وسائل التواصل الاجتماعي، ورغبة في مواكبة التوجهات والتطورات الجديدة بسلوك إيجابي يستمتع بالتجربة وسريع التكيف

ستساعدك المهارات الـ 9 الموضحة في هذا الدليل على تقديم مسيرتك المهنية على وسائل التواصل الاجتماعي وستساعدك على أن تصبح خبيراً مطابقاً