

كتاب الـ MODERATION

ازاي تدير العلاقة بين شركتك والعميل
على السوشال ميديا



اعداد
چولي اسحق

تحرير
أروى حمدي

شركة جون عصمت
للاستشارات التسويقية

ال Moderator مش مجرد شخص بيرد على تعليقات ورسائل، الحقيقه انه ليه دور كبير فى توصيل أول انطباع بياخده العميل عن الشركة، سواء كان ايجابى او سلبى. وعشان كده احنا بنقدمك من خلال الكورس اهم المهارات والادوات اللى هتساعدك تكون Moderator متميز عارف ازاى تفهم احتياج العميل وقادر انك تساعدته فى حل مشاكله من خلال:

Moderator Role	1- مسؤولياتك
Tone of Voice	2- نبرة الصوت
Workflow	3- سير العمل
Comments	4- التعليقات
Inbox	5- الرسائل
Automatic Reply	6- البوت
Follow Up	7- المتابعة

مسؤولياتك Moderator Role



• انت واجهة الشركة ومصدر المعلومة:

اول حاجه لازم تعرفها ك moderator انك بتمثل ال Brand وانت اللى بتبنى الثقة بين العميل والشركة وبالتالي اى كلمة بتقولها لازم تكون متأكد منها، أما فى حالة انك محتاج تستشير حد متخصص ف ضرورى ترد على العميل الاول عشان يبان انك مهتم وفتحت رسالته وقريرتها وهتوضحله إن دى معلومه هترجع فيها لمتخصص عشان تكون متأكد من صحة المعلومة وملائمتها لاحتياجه. لكن باقى المعلومات لازم تكون ملم بيها على قد ماتقدر لأنك فى نفس الوقت حلقة الوصل بين العميل و فريق ال Telesales بحيث لو فى حاجه Urgent للعميل توصلها للفريق عشان يتم التواصل فى اسرع وقت ممكن معاه.

• معرفة أهداف الحملات الإعلانية:

قبل الرد على استفسارات العملاء او التواصل معاهم لازم تكون عارف أهداف الحملة الإعلانية عشان تقدر تساعد فى تحقيقها يعنى مثلا لو الهدف تحويل Leads او تحويل العميل لـ Landing Page وهكذا.

• تحلى بالتعاطف و افهم مشكلة العميل:

ساعات كتير بيكون العميل عنده نقص فى المعلومات او حتى عدم معرفة بيها فلازم تفهم منه كويس هو عايز ايه او ايه المشاكل اللى بتواجهه وتظهر تعاطفك معاه، وان انت فعلا هدفك تساعد و متفهم احتياجه وقلقه او خوفه أحيانا انه ياخذ القرار بسبب تجربة سلبية مر بيها أثرت عليه، وتساعد به بكل الطرق من خلال العروض او الترشيحات المناسبة لاحتياجه.

• ملاحظة النتائج وعرض المقترحات:

مهم جدا ملاحظة النتائج وهل فعلا الحملة الاعلانية محققة الهدف منها وهل العملاء اللى بتتواصل معاهم هما من الفئة المستهدفة ولا لا، عشان تقدر توصل الـ Feedback بتاعك للفريق وتساعدهم يوصلوا لنتائج أفضل و فى نفس الوقت تراقب المنافسين و تبقى عارف بيقدمو ايه عشان تطور من شغلك وتكون جاهز لاسئلة العميل، اللى ممكن يسأل عن حاجة بيقدّمها منافس ليك.

نبرة الصوت Tone of Voice



من أهم عوامل تثبيت صورة ذهنية قوية عند العميل بتاعك عن شركتك هو توحيد نبرة الصوت فى كل وسائل التواصل وده اللي بتحدده ال Organization نفسها.

ازاى اقدر احدد نبرة الصوت المناسبة للعميل بتاعى؟

لازم تدرس العميل بتاعك كويس بيتكلم ازاى؟ وهل ليه مصطلحات معينة بيحب يستخدمها عشان تستخدمها معاه فيحس بالثقة وانك فاهمه وشبهه، بس فى نفس الوقت لازم تراعى ان حتى الشريحة المستهدفة بتاعتك متقسمة:

يعنى مثلا فى ناس بتحب التواصل من خلال التليفون هتطلب منهم رقم عشان توصلهم بفريق ال Telesales اللي يقدرُوا يساعدوهم فى معرفة تفاصيل أكثر، وفى ناس بتحب الفيديوهات وهكذا. وده هتقدر تعرفه من خلال التواصل مع العميل يعنى مثلا لو بعته رسالة نصية فيها كل التفاصيل و لاقيته سألك فى حاجة انت باعتها ده معناه انه مبيفضلش القراءة فلازم تجرب معاه طريقة تانية زى فيديو مثلا، وعلى العكس فى ناس ممكن تقولهم رد مختصر يحبوا يعرفوا اكثر فتقدر تبعثهم كل التفاصيل مكتوبة.

سير العمل Workflow



• عمل ملف إجابات:

فى اسئلة كثير بتتسأل بشكل متكرر فعشان تسهل شغلك جمع كل الاسئلة دى فى File يكون فيه الاسئلة و اجاباتها بشكل سهل ومرتب يسهلك الوصول ليها بسرعة مع مراعاة ان الرد يكون لكل عميل بشكل شخصى متفصل على احتياجه عشان يحس انك مهتم بالرد عليه ومساعدته سواء من خلال الرسائل او التعليقات.

• استخدام CRM/HubSpot:

ودى بتكون عبارة عن أنظمة بتدخل بيانات العملاء عليها و بتساعدك فى تحليلها ومتابعة تفاصيل الشغل معاهم مثلا مين العميل اللى هتابع معاه وهتابعه امتى او كل قد ايه؟



• متكرش الجمل وزود العملاء بمعلومات:

العميل يبس بطاقة الشخص اللى يتواصل معاه من خلال طريقة اختياره للكلمات والألفاظ وعلى الرغم انها ممكن تبان حاجة بسيطة بس حقيقى بتفرق مع العميل وبتعزز إحساسه بالانتماء للشركة، وانه بيرسم صورة ذهنية للشخص اللى يتواصل معاه انه لطيف ومتعاون.

ومهم فى التعليقات أنك تحاول متكرش الجمل خاصه لو كانت " هنبعتك خاص " لان عملاء كثير بتحس بنوع من الغموض أو عدم الشفافية، فممكن مثلا لما ترد على كل عميل ترد بجزء صغير من الاجابة فى الكومنت وبعدها تسأله لو حابب تفاصيل اكثر ابعتهالك على الخاص؟ وبكده تكون رديت بشكل مختلف عن اغلب منافسينك وفى نفس الوقت اى حد هيقرأ التعليقات هيستفيد من المعلومات الموضحة فيها و لو عنده اى استفسار مش هيتردد انه يبعته.

• متنساش اى تعليق وخليك دائما على تواصل مع العميل:

من النقاط المهمة جدا فى الرد على الكومنتات انك لازم تتأكد انك عامل Show All Comments عشان يظهرلك كل الكومنتات و تتأكد بعد ما رديت ان كل الكومنتات عليها Reply واحد، عشان احيانا فى عملاء بتكتب اسئلتها تحت نفس الكومنت اللى رديت عليه و متاخذش بالك منها. ولازم دائما تفضل على تواصل مع العميل من خلال الرسايل عشان لو فى اى معلومه او اى حاجه جديده توصلها له او حتى لو ظهرله احتياج جديد تقدر تساعده.

• جمع التعليقات الإيجابية:

حاول جمع كل الكومنتات و الرسائل الإيجابية من العملاء وتنزلها فى Post عشان ده يساعد ناس تانية مترددة او خايقة تاخذ القرار انها تثق اكثر فيك من خلال تجربة عميل شبيهه مر بنفس المشكلة وقدر يتخطاها و يبشكر فى خدمات ما بعد البيع مثلا.

الرسائل Inbox



• واجهة ال Business Suite:

بتسهّل امكانية عمل Filter للرسائل حسب الاحتياج وتقدر تعمل Follow UP من خلال تحديد العملاء بالنجمة اللى موجودة فوق فى اليمين و بالذات لو عميل مهتم و عنده Potential وجاهز بحيث ممكن تحدد فترة مثلا كل شهر او كل 3 شهور تتابع معاه او تاخذ رقمه وتبعته واتساب وده ببسهل جدا الوصول للعملاء.

• ال Saved Reply:

من خلال Insert Saved Reply بحيث تقدر تستخدمه مثلا فى الاوقات اللى محتاج فيها رد سريع او لما يكون مفيش حد من ال Moderation متواجد عشان يرد وقت استلام الرسالة.

• ال About:

تقدر تحتفظ فيه بمعلومات عن العميل زى تاريخ الميلاد او العنوان او رقم التليفون و تستخدمها مثلا لو عندك القدرة انك تهنيه بعيد ميلاده او اى حاجه ممكن تحسس العميل بأهميته عندك والجزء ده بيكون خاص بيك ومش بيظهر له.

• ال Activities:

ود بيظهرلك فيها اى تفاعل او كومنتات بيقوم بيها العميل على الصفحة.

• ال Labels:

تقدر تستخدمها من Mange Label موجوده ب 6 الوان على حسب النظام اللى انت حاطه للشغل مع فريقك، مثلا بتتابع كل قد ايه العملاء؟ كل 3 شهور او ست شهور وهكذا على حسب انت عايز ترتب ال Reminder بتاعك ازاي عشان تقدر تتابع العملاء وتفكرهم بالعروض والخدمات الجديدة ولو عندهم اى استفسار ترد عليه بحيث دائما تفضل المحادثة بينك وبين العميل مفتوحه وتبعث معلومات وتعرف منه احتياجاته وممكن بعدها تبعته فيديو و Call To Action.

• ال Notes:

وده مكان تقدر تحتفظ فيه بملحوظات حابب تضيفها عن العميل.

• الرد على ال Inbox:

الرسائل بتكون مترتبه من الاحداث للاقدم فالافضل انك تبدأ من الرسائل الأقدم عشان ميحصلش تأخير فى الرد أو مثلا لو اكثر من حد من الفريق بيرد على الرسايل واحد يبدأ من الاقدم والثاني يبدأ من الاحداث عشان نتجنب اتنا نكلم نفس العميل فى نفس الوقت، وفى بداية الكلام لازم تحسس العميل بطاقتك الايجابية وانك فعلا حابب تساعد وتبتدى تسأل الأسئلة اللى هتساعدك تعرف عنه اكثر وعن طبيعة حياته ومشاكله، وعاده الناس بتحب تتكلم عن نفسها وده عامل مهم اوى فى اكتشاف العميل لان من خلال كلامه عن نفسه هتقدر تحدد اولوياته وانسب ال Offers و الترشيحات اللى ممكن تعرضها عليه.

• اعمل ايه لو عايز اخذ رقم العميل؟

كثير من الناس مش بيفضل مشاركة بياناته الشخصية مع اى حد وعشان كده وانت بتطلب منه الرقم لازم تديله قيمة مضافة وتوضح له انك حابب تتواصل معاه عشان توضح له تفاصيل اكثر او تقدر تقدم له الترشيحات المناسبة ليه و ممكن تبعته رقم يقدر هو يتواصل مع فريق الـ Telesales من خلاله.

• اعمل ايه مع الكلام السلبي؟

مينفعمش تسبب عميل غضبان عشان تأثيره عليك هيكون اكبر من عملاء كثير عندهم تجارب ايجابية معاك، وده لان الـ Social Media مؤخرًا بتسهل انتشار الآراء السلبية بسرعة وعشان كده لازم تتصرف مع اى شكوى او تجربة سلبية بسرعة وحكمة فى نفس الوقت، مثلاً لو الفلظ كان من عندنا فعلاً بتعتذر له وبتعمله Delight عشان تحول العميل ده لصالحك لكن لو العميل بيتناول او بيشتكى بشكل سئ بتحاول تتعامل بحكمة وممكن ترجع للـ Manager او صاحب القرار.

وفى الاخر لو حيينا نلخص سر ال Moderation المتميز فى أربع نقاط هيكونوا:

1 دراسة العميل بتاعك كويس عشان تقدر تساعده وتقدم له اللي محتاجه مع دراسة السوق و اللي بيقدمه المنافسين عشان تكون متطور دايمًا وجاهز لاسئلة العملاء.

2 مذاكرة كل المعلومات عن الخدمة أو المنتج اللي بتقدمه.

3 اعمل Review للرسالة قبل ما تبعثها للعميل عشان تتأكد ان مفيش اى أخطاء.

4 اعمل Follow UP للعميل باستمرار عشان تكسبه وتحافظ على علاقة Business طويلة معاه.

كورس ال Moderation متاح على El marketing community:

ال community الوحيد في الشرق الأوسط اللي بيجمعك كل حاجة تخص الدجيتال ماركتنج في مكان واحد.

مجموعة كبيرة من الكورسات الي هتساعدك تحترف مجال الدجيتال ماركتنج في أسرع وقت.

كورس ال Moderation

متاح على موقع

elmarketing
community

الكوميونتي الوحيد في الشرق الأوسط
اللي بيجمعك كل حاجة تخص الدجيتال ماركتنج
في مكان واحد

اسأل عن تفاصيل الاشتراك