التسويق الإلكتروني في المجال الخيري
(التحديات والآليات)

مؤتمر ومعرض الإبداع التقني
في العمل الخيري

أهداف الورشة

- أهم التحديات التي تواجه التسويق الإلكتروني بالمؤسسات الخيرية.
- كيف يمكنك عمل خطة تسويق إلكتروني في صفحة واحدة.
- التحليل الإحصائي وكيفية استخلاص القرارات التسويقية.
- دراسات حالة – تطبيقات- أدوات مساعدة.

التسويق الإلكتروني

- التسويق الإلكتروني هو عملية تطبيق المبادئ العامة لعلم **التسويق** من خلال استخدام الوسائط **الإلكترونية** وبشكل أكثر خصوصية وأكثر **استهدافاً**.

- خطة التسويق الإلكتروني هي الخريطة أو الوثيقة التي تساعدك في تحقيق أهدافك المزمنة عبر مجموعة من الاستراتيجيات والقنوات التسويقية بميزانية محددة ومعايير قياس متفق عليها.. وبها تفصيل وتوضيح الأفعال والإجراءات اللازمة لتحقيق الأهداف التسويقية الموضوعة.

التحديات التي تواجه التسويق الإلكتروني

- الميزانية
- التعاون مع المشاهير
- إدارة السمعة
- قياس النتائج
- فهم ثقافة الإعلام الاجتماعي
- عدم توافر كوادر بشرية
- عدم وجود خطة تسويق
- الترويج المدفوع
- خطة النشر
- الاتصال الداخلي
- عدم وجود سياسات للنشر

أهم التحديات التي تواجه التسويق الإلكتروني

- عدم وجود موارد بشرية احترافية.
- عدم القدرة على إعداد خطة واضحة المعالم يسهل قياسها.
- عدم القدرة على إعداد وتقديم محتوى إبداعي.

خطة التسويق الإلكتروني

الرحمة العالمية
RAHMA INTERNATIONAL
جمعية الإصلاح الاجتماعي
التميز في العمل الخيري

الخريطة أو الوثيقة التي تساعدك إلى تحقيق أهدافك المرحلية عبر مجموعة من الاستراتيجيات والقنوات التسويقية ومن خلال ميزانية محددة ومعايير قياس متفق عليها.. وبها تفصيل وتوضيح الإجراءات اللازمة لتحقيق الأهداف التسويقية .

والسؤال كيف أضع خطة للتسويق الإلكتروني للمؤسسات الخيرية

5 أسئلة تساعدك في إعداد الخطة؟

مؤتمر ومعرض الإبداع التقني في العمل الخيري

- من هو جمهورك المستهدف؟

.....

ما الجديد الذي يجده عندك؟

.....

لماذا يتبرع لمؤسستك ولا يتبرع لمنافسك؟

.....

أين يتواجدون؟

.....

كيف تصل إليهم وفي أي وقت؟

.....

تحليل الوضع الحالي .. أين أنت الآن ؟

من أهم مراحل الخطة

- الدخل
- المصادر
- الموارد البشرية

المصادر

- التقارير السنوية
- الخطط السابقة
- قواعد البيانات

تحليل المنافسين؟

حصر أهم العناصر التي تهمك في كتابة الخطة؟

- حجم التبرعات
- عدد المتابعين
- نوعية المشروعات
- عدد الحملات
- الرسائل التسويقية

المصادر

التحليل الإحصائي | المقارنات المعيارية | الأبحاث

المزايا التنافسية

ما الذي يميزك عن الآخرين؟

قم بحصر
أهم 3 مزايا
للمؤسسة

سرعة التنفيذ | دقة الأداء | الشفافية | المؤسسية | العمل التنموي

المصادر: متخذى القرار | الأمين العام | مدير الواحد | swot

تحديد الأهداف والمستهدفات

ما الذي تريد تحقيقه من خلال التسويق الإلكتروني ؟

تحديد أهم 3 أهداف بشكل يسهل قياسه:

- زيادة التبرعات بنسبة 15%
- زيادة عدد المتبرعين بنسبة 20 %
- اكتساب شرائح جديدة من المتبرعين "النساء" بنسبة 10%

المصادر

- خطة تسويق المؤسسة
- الخطة الاستراتيجية
- متخذي القرار في المؤسسة
- دراسات السوق
- التحليل الإحصائي
- المنافسين

حدد خصائص ومواصفات جمهورك
"متبرع حالي - مستقبلي"

ما خصائص ومواصفات جمهورك ؟

- المكان
- النوع
- الفئة العمرية
- الخصائص السيكولوجية

المصادر

- دراسات السوق
- المقارنات المعيارية
- التحليل الإحصائي
- قواعد البيانات
- استطلاعات الرأي

القنوات التسويقية

أين تجد جمهورك؟ متبرعيك؟ .....

قم بحصر كل القنوات التسويقية حيث يتواجد المتبرعين وصنفها على حسب الأولوية

المصـــادر

الدراسات ومواقع التحليل الإحصائي

قنوات التسويق الإلكتروني

تحديد ميزانية التسويق الإلكتروني

" الصرف مقارنة بالعائد"

يتم تحديد الميزانية بناء على العائد من الاستثمار

أو نسبة ثابتة من حجم التبرعات

معايير التقييم وقياس الأثر

حدد أهم المعايير للقنوات التسويقية التي تستخدمها ؟

مؤشرات ومعايير عالمية

مجلـــس الإدارة

المصـــادر

الدراســـات والأبحـــاث

نموذج مبسط لحملة تسويقية

التحليل	المنافسين	الجمهور	التبرعات	المزايا التنافسية
الأهداف	300 ألف زيارة للموقع	10 ألف مشروع	160 ألف دينار كويتي	5 ألف متابع جديد على قنوات التواصل الاجتماعي
الجمهور	الكويت السعودية قطر	الرجال 60 % النساء 40 %	من سن 25 إلى 50 سنة	خصائص واهتمامات
الرسالة التسويقية	تصاغ على حسب الهدف والجمهور المستهدف			
القنوات	انستقرام 20 %	توتير 30 %	مشاهير 20 %	الواتساب 15 %	البريد الدعائي 10 %	إعلانات جوجول 5 %
الميزانية	تحدد بناء على المستهدف من كل قناة تسويقية			
التقييم	المحقق من كل قناة على حسب المستهدف	إجمالي التبرعات	عدد الزيارات	نسبة التفاعل

khaironline.net khaironline 1 888 808

التحليل الإحصائي وكيفية استخلاص القرارات التسويقية

التحليل الإحصائي وكيفية استخلاص القرارات التسويقية

- بعض تقارير جوجل الإحصائي- Bench Mark

- تقارير الشبكات الاجتماعية

Twitter- IconSqure- Instagram- fb- URL Builder

- Your Dshborad
- AB Testing
- أدوات أخرى

التحليل الإحصائي وكيفية استخلاص القرارات التسويقية

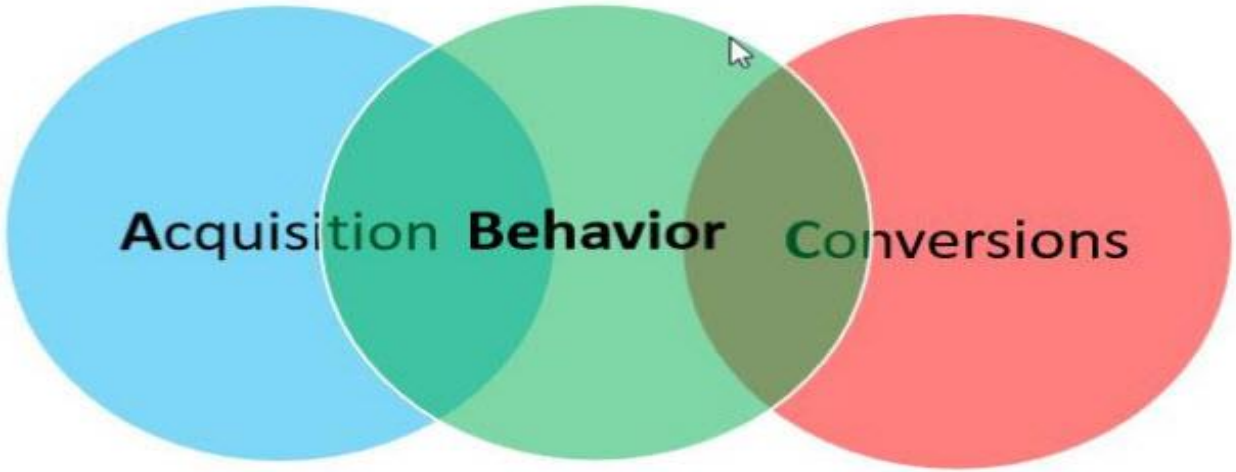
Audience - who are the visitors? *(Location, language, mobile device, new vs returning...)*

Acquisition - where do visitors come from? *(Google, Direct, Referral, Social, Email, ...)*

Behavior - how do visitors use the website? *(Which page were visited? Where do users click?)*

Conversions - have the visitors done something that has direct value for us? *(Goals & E-Commerce)*

Real time - what is happening right now on the website? *(Goals & E-Commerce)*



التحليل الإحصائي وكيفية استخلاص القرارات التسويقية

التحليل الإحصائي وكيفية استخلاص القرارات التسويقية

هل لديك خطة نشر للمحتوى سنوي- شهري؟

كم عدد المرات التي أقوم فيها بالنشر يومياً؟

محتوى النشر في التسويق الإلكتروني

شخصيات خيرية	شركاء النجاح	مناسبات عالمية – وطنية - دولية	جوائز وتزكيات	كيف؟
معلومة مفيدة	احصائيات	الأسئلة الشائعة	حكم وعبر	صورة وتعليق
أخبار المؤسسة	أهم الإنجازات	اللقاءات الإذاعية	كيف؟	تعليمي

محتوى النشر في التسويق الإلكتروني

النشرات البريدية

مسابقات

الفيديوهات وبرامج التليفزيون

محتوى ترفيهي

سؤال

قصص خيرية

صورة وتعليق

مطبوعات وإصدارات

سياسات التبرع

معلومات عامة

استطلاع رأي

الحملات التسويقية

الرحلات الخيرية

المرأة / الطفل

مؤتمر ومعرض الإبداع التقني في العمل الخيري

عرض تمبلت لخطة المحتوى الشهري

نموذج للخطة الشهرية لنشر المحتوى نوفمبر ٢٠١٦

القناة | الشبكة الاجتماعية	توقيت النشر	الثلاثاء	الأربعاء	الخميس	الجمعة	السبت	الأحد	الإثنين	الثلاثاء	الأربعاء	الخميس	الجمعة	السبت	الأحد
توتير	08:00	تغريدة صباحية	تغريدة صباحية	تغريدة صباحية	تغريدة صباحية	تغريدة صباحية	تغريدة صباحية	تغريدة صباحية	تغريدة صباحية	تغريدة صباحية	تغريدة صباحية	تغريدة صباحية	تغريدة صباحية	تغريدة صبا
	11:00	معلومة عن دولة	سؤال يهم المتبرعين	FAQ	من إنسانية الرحمة	شركاء النجاح	حكم ومقولات مرتبطة بالعمل الخيري	شخصية خيرية	Know How	استطلاع رأي	اليوم العالمي للسلام والتنمية	مشروع الجمعة	أخبار الوسم	
	13:00	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المشروعات		دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المش
	15:00	إنجاز	أخبار الوسم	المرأة والطفل | العمل الخيري	مشروع الجمعة	موج تنافسية	مسابقات	محتوى ترفيهي	تركيبات وجوائز	FAQ		أخبار الوسم	موج تنافسية	أخبار الوسم
	18:00	سؤال تفاعلي	صورة وقصة	أخبار الوسم	شكر المتبرعين	سؤال تفاعلي	صورة وتعليق	شكر المتبرعين	سؤال تفاعلي	أخبار الوسم		المرأة والطفل | العمل الخيري	سؤال تفاعلي	شكر المتبرعين
	20:00	أخبار الوسم	محتوى ترفيهي	صورة وتعليق	أخبار الوسم	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	أخبار الوسم	دعوة للتبرع لأحد المشروعات		صورة وتعليق	محتوى ترفيهي	طرق التبرع
	22:00	شخصية خيرية	Know How	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	صورة وتعليق	أخبار الوسم	أوشك على الاكتمال	أخبار الوسم	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	من إنسانية الرحمة		دعوة للتبرع لأحد المشروعات	شركاء النجاح	دعوة للتبرع لأحد ا
	23:30	شكر المتبرعين	قالوا عن - العمل الخيري	تركيبات وجوائز	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	قالوا عن - العمل الخيري	أخبار الوسم	أنواع أوقاف	قالوا عن - العمل الخيري	صورة وقصة		قالوا عن - العمل الخيري	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	قالوا عن - العمل الخيري
انستقرام	07:00	صورة وتعليق بنمو التدفق - التصوير	صورة وتعليق بنمو التدفق - التصوير	صورة وتعليق بنمو التدفق - التصوير	صورة وتعليق بنمو التدفق - التصوير	صورة وتعليق بنمو التدفق - التصوير	صورة وتعليق بنمو التدفق - التصوير	صورة وتعليق بنمو التدفق - التصوير	صورة وتعليق بنمو التدفق - التصوير	صورة وتعليق بنمو التدفق - التصوير	اليوم العالمي للسلام والتنمية	صورة وتعليق بنمو التدفق - التصوير	صورة وتعليق بنمو التدفق - التصوير	صورة وتعليق بنمو التدفق
	11:00	خبر أو إنجاز	شكر المتبرعين المتابعين	من إنسانية الرحمة	شركاء النجاح	خبر أو إنجاز	محتوى ترفيهي	حكم ومقولات مرتبطة بالعمل الخيري	محتوى ترفيهي	خبر أو إنجاز		معلومة عن دولة	شركاء النجاح	دعوة للتبرع لأحد ال
	09:00	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	خبر أو إنجاز	المرأة والطفل "قصة"	مشروع الجمعة	Know How	خبر أو إنجاز	شكر المتبرعين المتابعين	خبر أو إنجاز	من إنسانية الرحمة		خبر أو إنجاز	شخصية خيرية	محتوى ترفيهي
	11:30	سؤال تفاعلي	معلومة عن دولة	خبر أو إنجاز	تركيبات وجوائز	قالوا عن - العمل الخيري	أنواع أوقاف	خبر أو إنجاز	أوشك على الاكتمال	تركيبات وجوائز		المرأة والطفل "قصة"	خبر أو إنجاز	خبر أو إنجاز
الفيس بوك	08:00	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	اليوم العالمي للسلام والتنمية	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المش
	09:00	إنجاز	أخبار الوسم	المرأة والطفل | العمل الخيري	مشروع الجمعة	موج تنافسية	مسابقات	محتوى ترفيهي	تركيبات وجوائز	FAQ		أخبار الوسم	موج تنافسية	أخبار الوسم
	15:00	سؤال تفاعلي	صورة وقصة	أخبار الوسم	شكر المتبرعين	سؤال تفاعلي	صورة وتعليق	شكر المتبرعين	سؤال تفاعلي	أخبار الوسم		المرأة والطفل | العمل الخيري	سؤال تفاعلي	شكر المتبرعين
	20:00	أخبار الوسم	محتوى ترفيهي	صورة وتعليق	أخبار الوسم	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	أخبار الوسم	دعوة للتبرع لأحد المشروعات		صورة وتعليق	محتوى ترفيهي	طرق التبرع
	23:00	شخصية خيرية	Know How	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	صورة وتعليق	أخبار الوسم	أوشك على الاكتمال	أخبار الوسم	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	من إنسانية الرحمة		دعوة للتبرع لأحد المشروعات	شركاء النجاح	دعوة للتبرع لأحد المشروعات
جوجول بلس	09:00	صورة وتعليق بنمو التدفق - التصوير	صورة وتعليق بنمو التدفق - التصوير	صورة وتعليق بنمو التدفق - التصوير	صورة وتعليق بنمو التدفق - التصوير	صورة وتعليق بنمو التدفق - التصوير	صورة وتعليق بنمو التدفق - التصوير	صورة وتعليق بنمو التدفق - التصوير	صورة وتعليق بنمو التدفق - التصوير	صورة وتعليق بنمو التدفق - التصوير	اليوم العالمي للسلام والتنمية	صورة وتعليق بنمو التدفق - التصوير	صورة وتعليق بنمو التدفق - التصوير	صورة وتعليق بنمو التدفق
	11:00	خبر أو إنجاز	شكر المتبرعين المتابعين	من إنسانية الرحمة	شركاء النجاح	خبر أو إنجاز	محتوى ترفيهي	حكم ومقولات مرتبطة بالعمل الخيري	محتوى ترفيهي	خبر أو إنجاز		معلومة عن دولة	شركاء النجاح	دعوة للتبرع لأحد ال
	17:00	دعوة للتبرع لأحد المشروعات	خبر أو إنجاز	المرأة والطفل "قصة"	مشروع الجمعة	Know How	خبر أو إنجاز	شكر المتبرعين المتابعين	خبر أو إنجاز	من إنسانية الرحمة		خبر أو إنجاز	شخصية خيرية	محتوى ترفيهي
	23:00	سؤال تفاعلي	معلومة عن دولة	خبر أو إنجاز	تركيبات وجوائز	قالوا عن - العمل الخيري	أنواع أوقاف	خبر أو إنجاز	أوشك على الاكتمال	تركيبات وجوائز		المرأة والطفل "قصة"	خبر أو إنجاز	خبر أو إنجاز

استراتيجيات مراقبة الأداء

- الاستراتيجيات المهمة في مراقبة أداء الموظفين الذين يعملون في التسويق والشبكات الاجتماعية، وما هي التقارير الدورية المهمة لمتابعة الأداء والتطور المستمر ..؟

- نموذج متابعة للمحقق مقارنة بالمستهدف.
- نموذج خطة شهرية.
- نموذج لمتابعة أسبوعية.

توصيات

- التسويق الإلكتروني ليس مجرد نشر تغريدات على الشبكات الاجتماعية.
- اعمل على إنشاء خطة تسويق إلكتروني مرنة قابلة للتعديل والتحسين والتطوير.
- ليكن هدفنا بناء فريق تسويق، ولا مانع أن تبدأ بموظف واحد ثم بناء الفريق تباعاً.
- وضوح الرسالة والرؤية لكل فريق العمل، وانعكاس ذلك في المحتوى والرسائل التسويقية هو معيار نجاحك.
- سياسات النشر ودليل الهوية يساعدك على تجنب الأخطاء .
- اعمل على تحديد ميزانية للتسويق الإلكتروني واربطها بالمستهدفات السنوية.
- التدريب وتقوية القطاع الخيري هو تقوية وتطوير لمؤسستك.

جزاكم الله خيراً