

بازاریابی دیجیتال

Digital Marketing



شرکت خدمات بازاریابی دیجیتال هیدرا



Website: www.hidra.ir

Email: Hidramarketing@gmail.com



بازاریابی دیجیتال چیست؟ (تعریف بازاریابی دیجیتال)

در تعریف ساده، بازاریابی دیجیتال به معنی ترویج محصولات، خدمات و یا برند یک کسب و کار از طریق یک یا چند رسانه الکترونیکی است. بازاریابی دیجیتال کاملا متفاوت از بازاریابی سنتی بوده و در آن یک سازمان یا شرکت با استفاده از کانال های مختلف و روش های علمی اقدام به گسترش کسب و کار خود می‌کند.



مقدمه‌ای بر بازاریابی دیجیتال

امروزه قدرت کانال‌ها و رسانه‌های دیجیتالی به حدی رسیده است که مردم اطلاعات مربوط به

زندگی روزمره و حتی خرید خود را از این طریق دنبال می‌کنند. افراد در هر زمان و مکان از طریق دستگاه‌های همراه خود می‌توانند دسترسی سریع به حجم زیادی از اطلاعات منتشر شده بر روی رسانه‌های دیجیتالی را مرور نمایند. یکی از هدف‌های اصلی کاربران فضای دیجیتالی جستجو برای یافتن منبعی جهت انجام خرید یا درخواست خدمات است. نیاز به کسب اطلاعات از جانب مشتری‌ها به قدری زیاد بوده که



آن‌ها اطلاعات لازم را پیش و حتی پس از انجام خرید خود انجام می‌دهند. بنابراین مشتریان انتظار دارند ارتباط میان آن‌ها و ارائه‌کنندگان کالا یا خدمات بطور مداوم امکان‌پذیر باشد. نکته قابل اهمیت در این میان افزایش تمایلات مشتریان برای کسب اطلاعات پیش از خرید است. تحقیقات نشان می‌دهد در آینده بیش از ۷۰ درصد تحقیقات و مطالعات مشتریان، قبل از حضور در محل خرید و یا درخواست خدمات انجام خواهد گرفت. چنین وضعیتی می‌تواند باعث خشنودی و یا ناامیدی صاحبان کسب و کارها و شرکت‌های تجاری گردد. حضور مناسب و حساب شده در فضای بازاریابی دیجیتال توسط یک مدیر سبب جذب مشتریان بالقوه بیشتری برای وی و کسب و کارش خواهد شد. از طرف مقابل در صورت عدم شرکت و یا نداشتن برنامه ریزی مناسب برای حضور در بازاریابی دیجیتال، مطمئناً عرصه را برای رقیبان خود باز خواهند گذاشت.



دنیای بازار امروز دنیای بازی در فضای دیجیتال است. خریداران بالقوه خواهان کسب اطلاعات در هر زمان و از طریق کانال‌های مختلف هستند. به یقین می‌توان گفت ارسال ایمیل، تبلیغات در فیس‌بوک و یا پخش آگهی‌های تلویزیونی کافی نیستند. کلید موفقیت بازاریابی امروز همزیستی با مشتریان است و چنین امری جز با ارائه اطلاعات از طریق تمامی کانال‌های دیجیتال امکان‌پذیر نخواهد بود.



دلیل اهمیت بازاریابی دیجیتال

همانطور که بیان شد نفوذ رسانه‌های دیجیتال در زندگی روزمره امروز به حدی است که افراد زمان زیادی را صرف مرور اطلاعات منتشر شده در آن‌ها می‌کنند. دسترسی آسان به اینترنت از طریق رایانه‌های شخصی و دستگاه‌های همراه سبب می‌شود کاربران در هر مکان و زمان بتوانند از این رسانه‌ها استفاده نمایند.



رسانه‌های دیجیتال یک منبع بزرگ در حال رشد از سرگرمی، اخبار، بازار کسب و کار و تعاملات اجتماعی هستند که حجم عظیمی از اطلاعات را در اختیار کاربران قرار می‌دهند. در این میان علاوه بر اطلاعات منتشر شده از جانب یک کسب و کار، نظرات دوستان، آشنایان و بستگان نیز در اختیار مشتری قرار می‌گیرد. اغلب مشتریان به نظرات اطرافیان خود اعتماد بیشتری نسبت به مطالب منتشر شده در یک وب سایت یا شبکه

اجتماعی دارند. نظرات و پیشنهادات اطرافیان معمولاً حول یک برند و نام تجاری شاخص که تجربه خوبی از خرید برای آن‌ها رقم زده می‌گردد. مردم به دنبال برندهای قابل اعتماد و شرکت‌های شناخته شده‌ای هستند که تعامل مناسبی با مشتری داشته و متناسب با نیاز آن‌ها عمل می‌کنند. در دنیای امروز برای تبدیل شدن به یک برند شاخص علاوه بر کیفیت در محصولات و خدمات، حضور فعال در جامعه دیجیتالی نیز غیر قابل انکار است.

در حقیقت می‌توان بازاریابی دیجیتال را موتور حرکت کسب و کارهای بزرگ و کوچک امروزی دانست. این نوع از بازاریابی پلی میان تکنولوژی‌های الکترونیکی امروزی و روانشناسی بازار و مشتری ایجاد می‌کند.

مزایای استفاده از بازاریابی دیجیتال

همانطور که پیش از این نیز گفته شد در دنیای امروز بهره مندی از بازاریابی دیجیتال یک نیاز و ضرورت اساسی هر کسب و کاری محسوب می شود و می توان آن را قاعده هر تجارتي دانست. این ادعا زمانی ثابت می شود که مدیر یک کسب و کار آشنایی کاملی از مزایا و منافع بازاریابی دیجیتال داشته باشد. در ادامه تعدادی از این منافع آورده شده است.





انواع کانال‌های بازاریابی دیجیتال

در حالی که می‌توان اینترنت را قلب بازاریابی دیجیتال دانست، سایر منابع مانند پیام‌های متنی (پیامک‌ها)، نرم‌افزارهای موبایل، بیلبوردهای تبلیغاتی، شبکه‌های تلویزیونی و رادیویی نیز نقشی در بازاریابی دیجیتال ایفا می‌کنند. با این حال هزینه بالای برخی از این منابع و درصد پایین نفوذ آن‌ها سبب گشته با وجود برخی کانال‌های دیجیتالی نوین محو گردند. نسل جدید و تاثیرگذار کانال‌های دیجیتالی را می‌توان شامل موارد زیر دانست:

۱ - وبسایت

وبسایت‌ها از اصلی‌ترین کانال‌های دیجیتالی محسوب می‌شوند. وجود بیش از ۱ میلیارد وبسایت در سرتاسر جهان که حدود ۶۲ درصد از آن‌ها مربوط به امور تجاری و کسب و کار می‌شود گواهی بر این ادعا است. تنها در سال ۲۰۱۴ بیش از ۳۰۰

میلیون وب سایت طراحی شده و تعداد کاربران اینترنت به بیش از ۳ میلیارد نفر رسیده است. جالب است بدانید تمامی این تحولات، در عمر ۲۴ ساله فضای اینترنت، بر روی داده است. کاربران روزانه جهت مرور اخبار، سرگرمی، کسب اطلاعات و یا انجام امور



کاری به وبسایت‌های مختلف رجوع می‌کنند و از این طریق حجم زیادی از مطالب را بدست می‌آورند. دنیای امروز داشتن یک وب سایت جهت معرفی هر کسب و کاری لازم و ضروری است. بسیاری از استراتژی‌های بازاریابی دیجیتال از طریق این کانال صورت می‌گیرد.

۲ - بازاریابی از طریق ایمیل (Email Marketing)

در عصر دیجیتال پیام‌های الکترونیکی جایگزین روش سنتی ارسال نامه‌های کاغذی شده‌اند. مزیت‌های استفاده از پیام‌های الکترونیکی از کسی پوشیده نبوده و به همین جهت است که تا پایان سال ۲۰۱۵ بیش از ۴ میلیارد آدرس ایمیل فعال در جهان وجود دارد. دسترسی به اینترنت از طریق دستگاه‌ها و تلفن‌های همراه امکان مرور پیام‌های دریافتی حساب ایمیل را برای کاربران در هر زمان و مکان آسان می‌سازد. عدم نیاز به پرداخت هزینه جهت ارسال پیام و درصد بالای نفوذپذیری، سبب گسترش و پررنگ شدن نقش این کانال در بازاریابی دیجیتال امروزی شده است.



۳- وبلاگ و بازاریابی محتوا (Content Marketing)

وبلاگ‌ها یکی از منابع مهم دریافت اطلاعات و دانش برای کاربران اینترنتی هستند. روزانه حجم عظیمی از مطالب از طریق وبلاگ‌ها در سطح وب منتشر می‌شوند و نظر بسیاری از مخاطبین را به خود جلب می‌کنند. بیان مزیت‌ها یا مقایسه میان چند محصول، یافته‌های جدید علمی و صنعتی، اخبار، آموزش‌ها، متون ادبی و هنری و ... از جمله مطالبی هستند که از طریق وبلاگ‌ها منتشر می‌گردند. داشتن محتوای غنی و جذاب به افزایش محبوبیت یک مطلب کمک شایانی می‌کند. یک بازاریاب مجرب اهمیت استفاده از وبلاگ‌ها و بازاریابی محتوا را به خوبی درک کرده و از آن در استراتژی بازاریابی دیجیتال خود استفاده می‌کند.



۴- بازاریابی رسانه های اجتماعی (Social Media Marketing)

امروزه

۵- بازاریابی ویدئویی (Video Marketing)

.....

۶- بازاریابی بازی های دیجیتال (Gaming Marketing)

بازی های دیجیتالی کانال دیگری بازاریابی هستند که اخیرا به دلیل نفوذ عمیق در ذهن افراد مورد توجه بسیاری از شرکت ها و کمپانی های بزرگ قرار گرفته اند. در این نوع از بازاریابی سعی می گردد تبلیغات و برندسازی از طریق سرگرمی به مخاطب منتقل گردد. در سال های اخیر تعداد زیادی از این گونه بازی ها برای پلتفرم های مختلف تولید و در اختیار کاربران قرار گرفته است. استفاده از این رو بازاریابی معمولا برای شرکت های بزرگ پیشنهاد می شود.



عناصر تشکیل دهنده بازاریابی دیجیتال

در یک برنامه بازاریابی دیجیتال عناصر مختلفی نقش بازی می‌کنند. برخی از این عناصر همان کانال‌های دیجیتال و برخی دیگر تکنیک‌ها و روش‌های اجرای برنامه‌ها هستند. ارتباط تنگاتنگی میان هر یک از این عناصر وجود دارد و یک بازاریاب حرفه‌ای باید از ترکیب مناسب آن‌ها برای گسترش کسب و کار استفاده نماید. در زیر لیستی از عناصر تشکیل دهنده یک استراتژی دیجیتال آورده شده است.



استراتژی بازاریابی دیجیتال چیست؟



یکی از مفاهیم و اصطلاحات رایج امروزی عنوان "استراتژی بازاریابی دیجیتال" است. بطور معمول تعریف خاصی برای این اصطلاح ارائه نشده و هر کس از دیدگاه کسب و کار خود آن را تعریف می‌کند. با این حال می‌توان استراتژی دیجیتال را به مفهوم فرایند شناسایی، تبیین و اجرای فرصت‌های دیجیتالی دانست که به رقابت و ثمردهی کسب و کار کمک می‌کنند. یک استراتژی دیجیتال شامل طراحی نقشه‌راه پویا برای بازاریابی از طریق کانال‌های دیجیتالی مختلف و عناصر آن‌ها و البته بهره‌مندی از نتایج این فعالیت‌ها است.





در نگاه اول استراتژی بازاریابی دیجیتال بسیار مشابه با استراتژی IT است؛ با این حال تفاوت‌های زیادی بین این دو مفهوم وجود دارد. در استراتژی IT هدف اجرای یک برنامه مشخص بر روی یک یا چند کانال جداگانه است. اما در استراتژی بازاریابی دیجیتال نیاز است فعالیت بطور یکپارچه در تمامی کانال‌های موثر انجام گرفته و نتایج حاصل از هر کانال در سایر کانال‌ها نیز اثر می‌گذارد.

چالش‌های پیش روی بازاریابی دیجیتال

در کنار بسیاری از نقاط قوت و موثر بازاریابی دیجیتال برخی چالش‌ها نیز در این عرصه وجود دارد. در ادامه به برخی این چالش‌ها اشاره شده است.

۱ - گسترش کانال‌های دیجیتال

امروزه مشتریان از کانال‌های دیجیتال متعدد با پروتکل‌ها و مشخصات متفاوت استفاده می‌کنند. حضور مستمر در این کانال‌ها نیازمند یک نقشه و استراتژی از پیش تعریف شده و هدفمند است.





۲- تشدید رقابت

کانال‌های دیجیتال نسبت به رسانه‌های سنتی بسیار ارزان قیمت‌تر بوده و این سبب می‌گردد استفاده از آن برای هر کسب و کاری با هر اندازه امکان‌پذیر باشد. در نتیجه رقابت در آن برای جلب توجه مشتریان بسیار مشکل خواهد بود.



۳- انفجار حجم اطلاعات

مشتریان در معرض حجم عظیمی از اطلاعات جاری در کانال‌های دیجیتال قرار دارند. بنابراین افراد برای انتخاب اطلاعات مناسب و بدنبال آن خرید خود دچار مشکل می‌گردند.



موفقیت در بازاریابی دیجیتال

کارشناسان و صاحب نظران در زمینه بازاریابی دیجیتال انجام سه اصل را کلید موفقیت در این عرصه می‌دانند.



در بازاریابی دیجیتال شناخت مشتریان به تنهایی کافی نیست. در دنیای امروز مشتریان با توجه به سلیقه خود ممکن است از کانال‌های ارتباطی مختلف استفاده نمایند. بنابراین مدیر بازاریابی باید از تمامی کانال‌ها (شامل وبسایت، شبکه‌های اجتماعی، تلفن همراه، پست الکترونیکی و...) برای ارتباط مستقیم با مشتری استفاده نماید. مشاهده و مرور مطالب از طریق کانال‌های مختلف سبب خواهد شد درک عمیق‌تری از محصولات، خدمات و در نهایت برند شرکت در ذهن مشتری ایجاد شود. تعامل پویا با مخاطبین و مشتریان و بهره‌مندی از پیشنهادات و نظرات آن‌ها می‌تواند مسیر را برای موفقیت در گسترش کسب و کار فراهم آورد.

چرا بازاریابی دیجیتال به کسب و کار شما کمک می کند؟

۱- بازاریابی دیجیتال یک زمین بازی بزرگ است!



بسیاری از صاحبان کسب و کار تصور می کنند که حضور در فضای دیجیتال برای بازاریابی تنها مختص شرکت های بین المللی و بزرگ است. در واقع بازاریابی دیجیتال فضای بزرگی است که تمامی کسب و کارها شانس حضور و بهره مندی از آن را دارند. تا پیش از این تنها شرکت های بزرگ و با صرف هزینه زیاد اقدام به بازاریابی

در فضای دیجیتال می کردند؛ اما امروزه شرکت های کوچک

حتی بدون داشتن یک دفتر فروش می توانند محصولات یا خدمات خود را برای طیف

وسعی از مشتریان ارائه نمایند.

۲- هزینه پایین تر بازاریابی دیجیتال نسبت به بازاریابی سنتی!

کسب و کارهای کوچک دارای منابع

مالی و انسانی کمی بوده و صرف

هزینه زیاد جهت بازاریابی از طریق

بیلبوردهای تبلیغاتی و یا آگهی های

تلویزیونی برای آنها میسر نیست.

از این رو فضای دیجیتالی می تواند

عرصه مناسب و کم هزینه ای برای بازاریابی آنها فراهم نماید. از طرف دیگر تحقیقات نشان می دهد

شرکت های بزرگ نیز دیگر رغبت چندانی برای استفاده از بازاریابی های سنتی نداشته و به دلیل نفوذ و

نتایج مثبت، به سمت بازاریابی دیجیتال گرایش داشته اند.





۳- هدایت افراد به سمت هدف شما!

با حضور مناسب در فضای دیجیتال و انتشار مطالب هدفمند، شما می‌توانید افکار و ذهنیت مردم را به سمتی که می‌خواهید هدایت کنید. به عنوان مثال شما روشی جدید را برای حل یک مشکل ارائه می‌دهید. با تبلیغ و صحبت در مورد این روش در شبکه‌های دیجیتالی، ذهنیت افراد به سمت روش پیشنهادی سوق داده می‌شود.



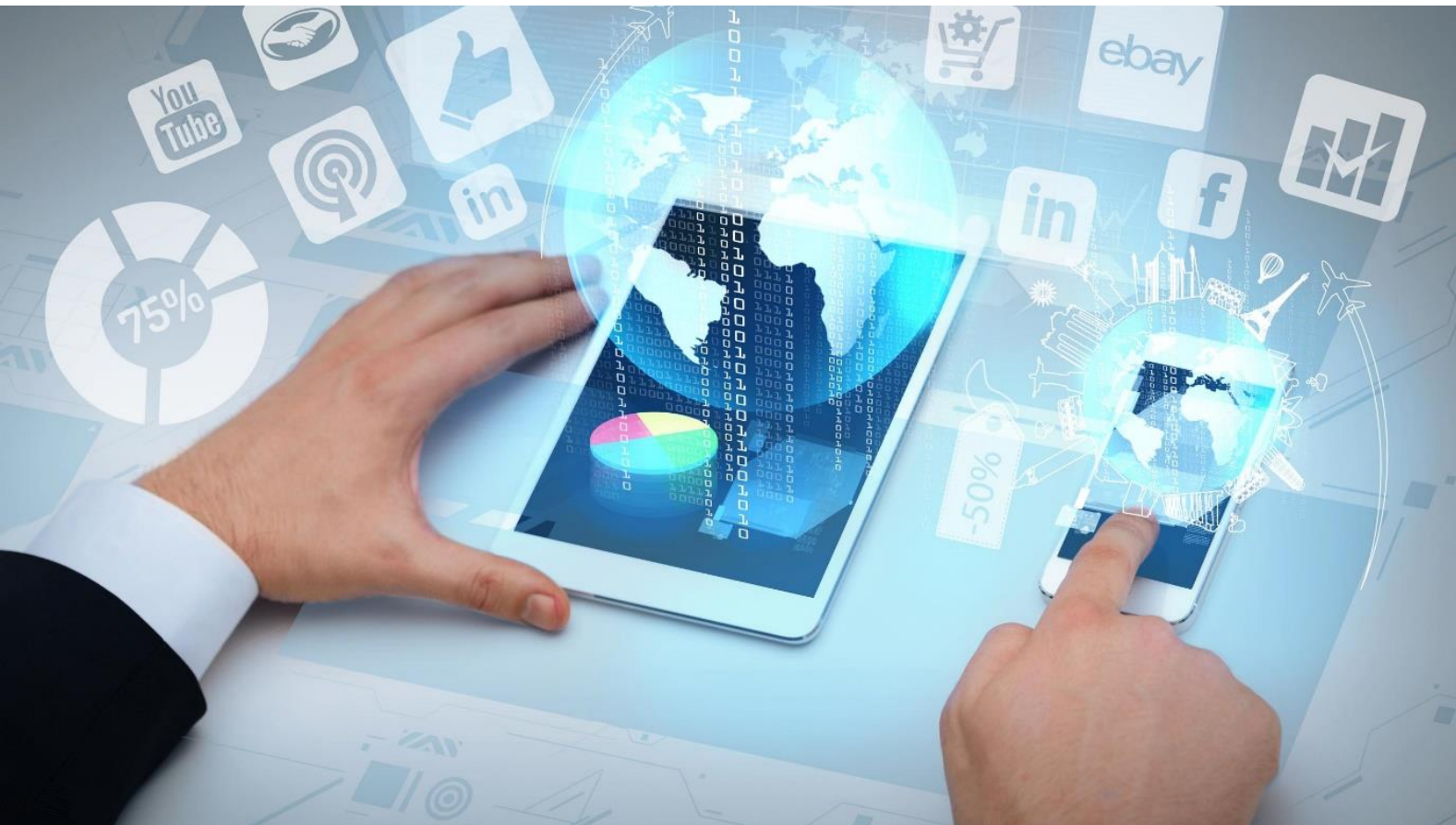
۴- تسهیل تعامل و ارتباط با مشتریان

در دنیای دیجیتال امروز مشتری‌ها انتظار دارند در هر زمان و مکانی بتوانند با صاحبان محصول و خدمات در ارتباط مستقیم باشند. تعامل بهتر با افراد در فضای دیجیتال منجر به اعتماد بیشتر آن‌ها به کسب و کار شما خواهد شد. از طرف دیگر شما نیز می‌توانید به راحتی از نظرات و افکار مخاطبین خود آگاهی یافته و اقدام به اصلاح استراتژی کاری خود نمایید.



۵- تبلیغات و اطلاعات انتشاری شما در تلفن همراه مشتری ها است!

بدون شک می‌توان گفت تلفن و دستگاه‌های همراه امروزه بیشترین نقش را در روابط انسان‌ها بازی می‌کنند. وجود بستر اینترنت در تلفن‌های هوشمند و تبلت‌ها سبب می‌شود افراد در هر مکان و زمان دسترسی مستقیم به اطلاعات انتشاری در فضای دیجیتال داشته باشند. استفاده از چنین موقعیتی هدف اصلی بسیاری از شرکت‌های بزرگ و کوچک است.



۶- بازاریابی دیجیتال سبب اعتبار برند می‌شود!

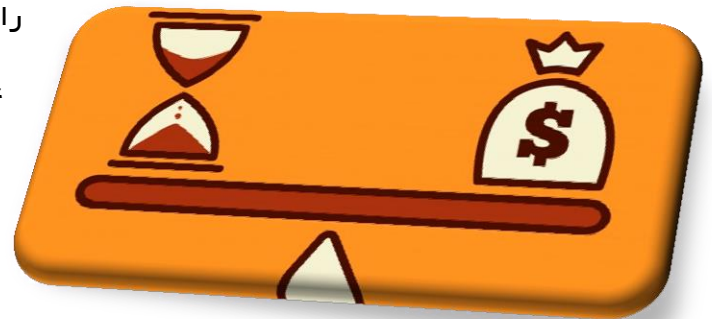
قدرت بازاریابی دیجیتال در توانایی‌اش برای جذب ترافیک هدفمند نهفته است. مخاطبین شما در فضای دیجیتال آماده دریافت اطلاعات در مورد برند، محصولات و خدمات شما هستند و ممکن است تبدیل به یک مشتری برای کسب و کار شما گردند. ارتباط مداوم میان شما و مخاطبین سبب ایجاد یک ذهنیت عمیق از



کسب و کار و برند شما در آن‌ها می‌شود. رضایت یک مشتری از خدمات شما و پشتیبانی مناسب در فضای دیجیتال موجب می‌گردد اعتماد او نسبت به شما افزایش یافته و اطرافیان خود را از تجربه همکاری با کسب و کارتان آگاه سازد. افزایش شهرت شما می‌تواند مانند یک ویروس در سراسر منطقه پخش شده و فرصت‌های جدیدی برای گسترش کسب و کارتان ایجاد نماید.

۷- بازگشت سرمایه گذاری بهتر توسط بازاریابی دیجیتال!

با ایجاد درآمد بیشتر و نام تجاری برتر، بازاریابی دیجیتال می‌تواند بازگشت سرمایه بهتری نسبت به کانال‌های بازاریابی سنتی فراهم آورد. در رسانه‌های سنتی هزینه بسیار زیادی صرف تبلیغات شده و این در حالی است که نتایج دریافتی مبهم و تا حدودی غیرقابل اندازه‌گیری است. اما در بازاریابی دیجیتال به راحتی و با سرعت می‌توان رفتار، عقاید، انتظارات، علاقه‌مندی‌ها و همچنین اطلاعات تماس مشتریان را بدست آورد. استفاده هدفمند از این داده‌ها کلید موفقیت بازاریابی دیجیتال خواهد بود.



۸- بازاریابی دیجیتال سبب کسب اعتماد مردم می‌گردد!

در بازاریابی دیجیتال هدف برقراری یک ارتباط تنگاتنگ میان مشتری و یک کسب و کار است. این ارتباط باید به صورت مستقیم و دوجانبه باشد. تحقیقات نشان می‌دهد حدود ۹۰ درصد از مردم به اطلاعات دریافتی از اطرافیان خود در مورد محصولات، خدمات و یا برندهای خاص

اعتماد دارند. کسب اعتماد یک مشتری به معنای کسب اعتماد در میان تمامی اطرافیان او است.



۹- بازاریابی دیجیتال افراد را ترغیب به انجام یک اقدام مطلوب می‌کند!

یک بازدیدکننده از وبسایت شما در ابتدا به عنوان یک مشتری شناخته نمی‌شود، اما بازاریابان حرفه‌ای با استفاده از راهکارهای هوشمندانه و نوآورانه می‌توانند بازدیدکننده را تبدیل به یک مشتری نمایند. به عنوان مثال درخواست از بازدیدکننده برای عضویت در سایت، دانلود یک فایل، پر کردن یک نظرسنجی و یا درخواست از وی برای تماس با دفتر فروش جهت کسب اطلاعات بیشتر می‌تواند او را یک گام به مشتری شدن نزدیک نماید. استفاده از طرح‌های گرافیکی و یا رنگ‌های جذاب برای کلیدها و فرم‌های درون سایت و حتی موفقیت بهینه آن‌ها در صفحه از جمله روش‌های هوشمندانه برای این کار است.



۱۰ - بازاریابی دیجیتال تضمینی بر بقای شما در دنیای دیجیتال است!

ممکن است داشتن یک وبسایت با چندین هزار بازدید کننده در روز نیز نتواند کمکی برای کسب و کار شما نماید. داشتن یک استراتژی مشخص و پویا و ایجاد ترافیک هدفمند است که سبب رشد درآمدها و در نتیجه گسترش کسب و کار شما می گردد.



۱۱ - تبدیل خریدار به مشتری!

ایجاد یک برند معتبر، تعامل مناسب با مخاطبین، ایجاد اعتماد و ایفای نقش در زندگی روزمره آن ها سبب می گردد یک خریدار تبدیل به یک مشتری دائمی برای کسب و کار شما گردد. یک خریدار ممکن است تنها یک مرتبه به کسب و کار شما رجوع کند، اما مشتری خریدار دائمی خدمات و محصولات شما خواهد بود.



جهت دریافت آموزش های بیشتر در رابطه با بازاریابی دیجیتال به
وبسایت ما مراجعه نمایید.

<http://hidra.ir>