



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة  
معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية و التجارية



# المحاضرة رقم 06:



# التسويق عبر الهواتف المحمولة

المقياس: تطبيقات في التسويق الرقمي



من إعداد: الأستاذ بن الطيب علي

السنة الجامعية: 2023-2024

# خطة المحاضرة

1. تعريف التسويق عبر الهاتف
2. خصائص التسويق عبر الهاتف
3. أهمية التسويق عبر الهاتف المحمول
4. أهمية التسويق عبر الهاتف من خلال الإحصائيات
5. أنواع التسويق عبر الهاتف المحمول
6. عيوب التسويق عن طريق الهاتف

# WHAT IS TELEMARKETING?



**MOBILE MARKETING**



# تعريف التسويق عبر الهاتف (*MOBILE MARKETING*)

**التسويق عبر الهاتف المحمول** هو شكل من أشكال التسويق الرقمي يركز على الوصول إلى الجمهور المستهدف على هواتفهم الذكية أو الأجهزة اللوحية. يمكن أن يشمل ذلك استخدام الرسائل النصية القصيرة SMS، والبريد الإلكتروني، والتطبيقات، والوسائط الاجتماعية، والإعلانات المستهدفة.

**التسويق عبر الهاتف** هو استراتيجية تسويقية تهدف إلى الوصول إلى الجمهور الذي تستهدفه من خلال الهاتف المحمول، وذلك بهدف ترويج منتج أو خدمة معينة.

**التسويق عبر الهاتف المحمول:** هو أي نشاط إعلاني يروج للمنتجات والخدمات عبر الأجهزة المحمولة، مثل الأجهزة اللوحية والهواتف الذكية.

**التسويق عبر الهاتف:** هو عملية التواصل أو الربط بين (المعلنين، أصحاب المنتجات والخدمات) وبين العملاء أو الزبائن خلال شبكات أو أجهزة المحمول.

**Telemarketing** is the process of selling products or services over the telephone.

# خصائص التسويق عبر الهاتف

## 1- الاعتماد على الموقع الجغرافي

أهم ما يميز التسويق عبر الهاتف المحمول أنه يعتمد على الموقع الجغرافي بشكل كبير، فمهما كانت الوسيلة التي ستعتمد عليها في التسويق أو التواصل مع العملاء فهي دوما ستعتمد على موقع جغرافي دقيق. سواء كنت تعتمد على تطبيق محدد أو على الإعلانات... فيمكنك دوما التأكد أن رسالتك ستصل إلى العملاء الموجودين في الأماكن التي تريديها، وهذا يجعل التسويق عبر الهاتف أكثر فاعلية من غيره.

# خصائص التسويق عبر الهاتف

## 2- البساطة

كل شيء على الهاتف يتميز بالسهولة والبساطة، فجرب بنفسك أن تقوم بالشراء من أي موقع إلكتروني شهير مرة من على سطح المكتب ومرة من خلال الهاتف. فستجد أن التجربة من خلال الهاتف أبسط وأسهل بكثير، صحيح أن سطح المكتب ربما يعطيك إمكانيات وخيارات أكثر، إلا أن الناس غالباً تبحث عن البساطة والسهولة.

# خصائص التسويق عبر الهاتف

## 3- الملائمة

الناس دوماً تبحث عن الملائمة، أو ما يُعرف في عالم التسويق الإلكتروني بـ **Convenience**، فمن يريد أن يبذل مجهوداً إضافياً للحصول على ما يريد. فمثلاً بدلاً من الذهاب إلى المطعم بنفسك أنت تريد أن يصل إليك الطعام إلى البيت بضغطة زر، يمكنك شراء ما تريد من منتجات وخدمات وأنت في مكانك. فكل هذا يوفره لك الهاتف، فكل ما تحتاج إليه هو أن تضع يديك في جيبك ثم تجلب هاتفك وتطلب منه ما تريد.



# خصائص التسويق عبر الهاتف

## 4- إمكانية جمع وتحليل البيانات

هذه الخاصية ليست مرتبطة فقط بالتسويق عبر الهاتف، ولكن ما يجعل التسويق عبر الهاتف مميز هو كم المعلومات التي يمكنك جمعها عن المستخدمين.

فأغلب الخدمات التي يعتمد عليها مستخدمي الهواتف مثل:

- خدمات جوجل المختلفة مثل (البحث – الخرائط – البريد الإلكتروني (Gmail).
- خدمات فيسبوك مثل (فيسبوك – انستجرام – واتساب – ماسنجر).
- تطبيقات التجارة الإلكترونية.

# خصائص التسويق عبر الهاتف

## 5- سهولة التواصل مع العملاء المستهدفين

واحدة من أهم خصائص التسويق عبر الهاتف هي سهولة تواصل العملاء معك، بمجرد ضغط زر يمكن للعميل الاتصال بخدمة العملاء الخاصة بك. أو يمكنه مراسلتك عبر تطبيقات المراسلة Chatting المختلفة مثل واتساب و ماسنجر بدون أي مجهود إضافي، وبدون حتى أن يضطر إلى مغادرة صفحة موقعك الإلكتروني.

# خصائص التسويق عبر الهاتف

## 6- قلة التكلفة

أهم شيء بالنسبة لأي مسوق أو رائد أعمال هو التكلفة، ولهذا السبب التسويق عبر الهاتف يعد من أفضل الخيارات أمام المسوقين نظراً لأنه يمكنك البدء بأقل تكلفة ممكنة.

# أهمية التسويق عبر الهاتف المحمول

غيرت الهواتف الطريقة التي يتفاعل بها الناس مع شبكة الإنترنت ومع العلامات التجارية والشبكات الاجتماعية، كما أنها أحدثت ثورة في عالم التجارة الإلكترونية والتسويق الرقمي.

أصبح التسويق عبر الجوال **Mobile Marketing** ضرورة للشركات والمشاريع الصغيرة والكبيرة على السواء، فقد ازداد اعتماد الشركات عليه للتواصل مع العملاء والتفاعل معهم، واستقطاب عملاء جدد، فأكثر من 68% من الشركات أصبحت تعتمد على التسويق عبر الجوال في سياستها التسويقية. هذا الاتجاه المتزايد للشركات والمشاريع نحو التسويق عبر الهاتف المحمول له أسباب كثيرة، من أهمها أن:

- **الهواتف أجهزة شخصية:** على خلاف الحواسيب وأجهزة التلفاز والبريد الإلكتروني وبقية القنوات التسويقية، فإنّ الهواتف أجهزة شخصية، لأنّ الناس يحملونها معهم أينما ذهبوا، ويقضون وقتًا طويلًا على هواتفهم، سواء للتواصل أو تصفح شبكة الإنترنت أو العمل أو اللعب وغير ذلك من الأنشطة، فقد أصبح الجوال جزءًا رئيسيًا من الروتين اليومي للناس، لهذا فإنّ التسويق عبر الجوال يتيح وصولًا مباشرًا وفوريًا إلى العملاء المحتملين.
- **الهواتف توفر أدوات مناسبة للتسويق:** توفر الهواتف للمسوقين الكثير من الأدوات التي تتيح التواصل السريع مع العملاء المحتملين والتفاعل معهم، مثل التطبيقات، ورسائل SMS و MMS.
- **انتشار استخدام الهواتف:** ازداد معدل استخدام الهواتف في تصفح شبكة الإنترنت، إذ أنّ 80% من مستخدمي شبكة الإنترنت يملكون هواتف، كما أنّ حوالي 51% من الوقت المقضي على شبكة الإنترنت يكون عبر الهواتف.
- **الشراء عبر الهواتف:** أكثر من ثلث التجارة الإلكترونية تتم عبر الهواتف، ويتوقع أن تزداد هذه النسبة في السنوات القادمة.
- **الكلفة المنخفضة:** على العموم، التسويق عبر الجوال أقل كلفة من التسويق عبر القنوات التسويقية الأخرى.
- **توقعات المستخدمين:** أصبح العملاء اليوم يتوقعون من مواقع الشركات التي يتعاملون معها أن تكون متجاوبة مع الهواتف. كما أنّ 44% من الألفيين يريدون أن تتفاعل معهم العلامات التجارية المفضلة عندهم عبر الهاتف. لذلك فإنّ التسويق عبر الجوال لم يعد مجرد أسلوب تسويقي، بل أصبح حاجة يتوقعها العملاء.

## أهمية التسويق عبر الهاتف من خلال الإحصائيات

- ❖ ما يقرب من **80%** من مستخدمي الإنترنت يملكون هواتف ذكية.
- ❖ تقريبا **40%** من متوسط التعاملات المالية التي تحدث أونلاين تتم عن طريق الهواتف.
- ❖ حجم المصروفات على الفيديوهاات الدعائية المخصصة للهواتف هذا العام من المتوقع أن تتخطى حاجز الـ **13** مليار دولار.
- ❖ تقريبا **90%** من المشترين عبر الهاتف يستمرون في التعامل مع نفس البراند إن كانت تجربة الشراء عبر الهاتف جيدة.
- ❖ أغلب الناس تتفقد هاتفها في اليوم أكثر من **150** مرة، وتقضي عليه متوسط **7** ساعات يوميا.
- ❖ هناك أكثر من **8.7** مليار هاتف محمول حول العالم يتم استخدامهم في إجراءات متنوعة مثل، إجراء محادثات نصية، إجراء معاملات مالية، إجراء عمليات بحث، إجراء عمليات شراء، والعديد من المهام الأخرى المتنوعة.
- وتعد هذه الأسباب كافية لأن يصبح التسويق عبر الهاتف المحمول استراتيجية ضرورية للتسويق والترويج عن العلامات التجارية وما تقدمه من منتجات أو خدمات.

## أنواع التسويق عبر الهاتف المحمول

هناك العديد من الطرق التي يمكنك بها التواصل مع العملاء من خلال الهاتف مثل:

المكالمات الهاتفية.

الرسائل النصية SMS.

مواقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك – انستجرام – يوتيوب).

البريد الإلكتروني، التسويق باستخدام الباركود QR Code.

تطبيقات الهواتف المختلفة، التسويق عبر الألعاب الإلكترونية على الهاتف.

المواقع الإلكترونية (مدونة – متجر)، والتي تتماشى مع خصائص الهاتف (مواقع صديقة للهواتف

**(Mobile-Friendly Websites)**

الإعلانات المدفوعة بمختلف أنواعها.

(SEO) المحلي: وهو أحد أهم صور التسويق عبر الهاتف التي يعتمد عليها المستخدمين، فالناس

تستخدم **خرائط جوجل** والبحث عن أماكن الخدمات من خلال الهواتف. فعندما يبحث أي شخص عن

مطعم أو مكتب محاماة أو خدمة صيانة بالجوار منه ويرى النتائج في جوجل سيختار النتيجة الأولى، و

هذا هو (SEO) المحلي.





## عيوب التسويق عن طريق الهاتف

- قد يشعر بعض العملاء بالشك والقلق نتيجة للمكالمات من الشركات المختلفة.
- شعور العميل بالانزعاج نتيجة لكثرة المكالمات أو الرسائل للترويج للمنتج ما أو توضيح عرض بعينه.
- قد تكون القوائم التي تعتمد عليها الشركة غير مُحدثة، مما يسبب الكثير من المشاكل في التواصل مع العملاء.
- عدم قدرة العميل على الثقة بالشركة أو المنتج نتيجة لتعرضه للكثير من الحيل وعمليات النصب.
- انخفاض نسبة المبيعات نتيجة لحدوث أي عيب من العيوب السابقة.

## ملخص

**التسويق عبر الهاتف المحمول** هو أداة قوية يمكن أن تساعدك على الوصول إلى جمهورك المستهدف وتحقيق أهدافك. من خلال فهم أنواع التسويق عبر الهاتف المحمول المختلفة وكيفية إنشاء حملات فعالة، يمكنك الاستفادة من هذه الفرصة للوصول إلى عملاء جدد وتعزيز أعمالك.

