







النشاط: التعارف



الهدف ✦ التعرف على بعضنا البعض

التوجيهات ✦ أطلعنا على:

- الاسم
- نوع النشاط التجاري الذي تملكه
- توقعاتك من هذه الندوة

4

القواعد الأساسية



المشاركة ✦



الاحترام المتبادل ✦



كتم الميكروفونات ✦

5

1. مقدمة

6

الأزمات غالباً ما تؤدي إلى تغييرات طويلة الأمد

CRISIS

ATTITUDINAL SHIFTS

New policies New ways of working New consumer behaviors

9/11: Stricter aviation security WWII: Women joining workforce SARS: Increase in e-commerce

HISTORICAL EXAMPLES

Source: SCS Henderson Institute.

7

تهانينا!

9

التسويق الرقمي

DIGITAL MARKETING

المحتوى كلمات الإعلان عبر جوجل تحسين محرك البحث

التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي

التسويق عبر البريد الإلكتروني

تحليلات البيانات عبر جوجل تحسين الموقع

10

مواضيع الندوة الإلكترونية و حصيلتها

سوف نناقش ← سيكون بمقدورك..

- + لماذا يُنصح باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لأغراض التسويق والترويج؟
- + ما هي المنصات التي يجدر بك استخدامها؟
- + ما الذي ينبغي منك نشره في كل منها؟
- + ما هي الممارسات الفضلى في مجال التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي؟
- + شرح الكيفيات التي تساعد بها وسائل التواصل الاجتماعي على جذب فرص تجارية جديدة
- + المقارنة والمفاضلة بين مختلف المنصات
- + كيف لعملائك أن يقوموا بالدفع
- + استعراض بعض من الممارسات الفضلى المرتبطة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في مجال التجارة والأعمال

11

تساعدك هذه الندوة الإلكترونية على:

- + إتاحة عروضك لجمهور أوسع
- + تعظيم الاستفادة من الاختلافات الموجودة بين منصات التواصل الاجتماعي المتنوعة
- + استخدام ميزانيتك التسويقية بصورة أكثر فعالية

12

2. لماذا يُنصح باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لأغراض التسويق والترويج؟

13

سؤال للنقاش: استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

الهدف: شرح أهمية وسائل التواصل الاجتماعي في دعم جهود التسويق التجاري

التوجيهات: إلى حدود يناير 2021، كم بلغ عدد مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي في العالم؟

- أ. 1.3 مليون
- ب. 9.4 مليون
- ج. 4.2 مليار
- د. 10.2 مليار

© IFC 2020. All rights reserved. 14

استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على مستوى العالم

JAN 2021 GLOBAL DIGITAL HEADLINES
ESSENTIAL HEADLINES FOR MOBILE, INTERNET, AND SOCIAL MEDIA USE AROUND THE WORLD.
INTERNET USER NUMBERS DO NOT INCLUDE DATA SOURCED FROM SOCIAL MEDIA PLATFORMS, SO VALUES ARE NOT COMPARABLE WITH PREVIOUS REPORTS.

GLOBAL POPULATION	UNIQUE MOBILE PHONE USERS	INTERNET USERS*	ACTIVE SOCIAL MEDIA USERS*
7.83 BILLION	5.22 BILLION	4.66 BILLION	4.20 BILLION
URBANISATION: 56.4%	vs. POPULATION: 66.6%	vs. POPULATION: 59.5%	vs. POPULATION: 53.6%

© IFC 2020. All rights reserved.

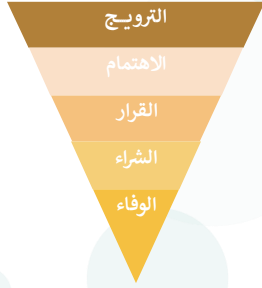
استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على مستوى فلسطين

JAN 2021 PALESTINE
ESSENTIAL HEADLINES FOR MOBILE, INTERNET, AND SOCIAL MEDIA USE
* CHANGED TO DATA SOURCED FROM INTERNET USERS AND SOCIAL MEDIA USERS MEAN THAT VALUES ARE NOT COMPARABLE WITH PREVIOUS REPORTS.

PALESTINE POPULATION	MOBILE CONNECTIONS	INTERNET USERS	ACTIVE SOCIAL MEDIA USERS
5.16 MILLION	4.35 MILLION	3.65 MILLION	3.10 MILLION
URBANISATION: 76.9%	vs. POPULATION: 84.2%	vs. POPULATION: 70.6%	vs. POPULATION: 60.1%

© IFC 2020. All rights reserved.

قِيم المبيعات ومراحله الخمس



17

اذهب حيثما اتجهت الأنظار



18

ما المقصود بوسائل التواصل الاجتماعي؟

مواقع الإنترنت والتطبيقات الذكية التي تمكن المستخدمين من إنشاء المحتوى ونشره أو مشاركته في الشبكات الاجتماعية



المصدر: https://www.lexico.com/definition/social_media

19

أغراض وسائل التواصل الاجتماعي

الموقع الإلكتروني

التعبير

- تويتر
- إنستغرام
- سناب شات

النشر

- يوتيوب
- فيسبوك
- فيميو
- بينترست

التواصل

- لينكد إن
- فيسبوك
- واتساب

20

3. ما هي المنصات التي يجدر بك استخدامها؟

21

الاعتبارات المؤثرة في اختيار المنصة

1. ما هي الفئة التي تستهدفها؟
2. لماذا يُقبل المستخدمون على هذه المنصة؟
3. ما هي المرحلة التي تستهدفها أنت من ضمن مراحل قِمع المبيعات؟
4. ما هي أكثر المنصات شعبية في بلدك؟




22

مواءمة الأهداف مع قِمع المبيعات

نماذج من المنصات	الأهداف التجارية
<ul style="list-style-type: none"> • فيسبوك • إنستغرام 	<ul style="list-style-type: none"> • إنماء العلامة التجارية
<ul style="list-style-type: none"> • بينترست • يوتيوب 	<ul style="list-style-type: none"> • تحويل العملاء إلى مؤيدين
<ul style="list-style-type: none"> • تريب أدفايزر • جوجل ريفيوز 	<ul style="list-style-type: none"> • تحسين سمعة العلامة التجارية
<ul style="list-style-type: none"> • فيسبوك • تريب أدفايزر 	<ul style="list-style-type: none"> • زيادة العملاء المحتملين أو المبيعات
<ul style="list-style-type: none"> • واتساب • تويتر 	<ul style="list-style-type: none"> • تحسين الاحتفاظ بالعملاء







23

استخدام المنصات

	فيسبوك	أحب الكنافة بالجينة السايجة بالطريقة الفلسطينية النابلسية الأصلية
	بينترست	صور مع وصفة كيفية عمل لكنافة للنايلسية الأصلية في المنزل
	إنستغرام	صور للكنافة النابلسية توضح الجبن السايج والفسدق
	تويتر	# الكنافة النابلسية الأصلية
	لينكد إن	خبرة متوارثة عبر عشرات السنين
	يوتيوب	البيكم كيفية عمل الكنافة النابلسية الأصلية في 30 دق
	واتساب	تحلية العائلة المفضلة يوم الجمعة

24

الفئات المستهدفة حسب كل منصة

العلاقة تاجر لتاجر أو تاجر لعميل	الأجيال المهمة	% المستخدمين الإناث/ الذكور	إجمالي المستخدمين (2020)	المنصة
تاجر لعميل	• جيل الألفية (26-40)	39/61	386 مليون	
تاجر لعميل	• الجيل «إكس» (41-55) » • جيل الألفية	44/56	2.5 مليار	
تاجر لعميل	• جيل الألفية • الجيل « زد » (5-25) »	45/55	2 مليار	
تاجر لعميل	• جيل الألفية • الجيل « زد »	51/49	1 مليار	
تاجر لتاجر	• جيل طفرة المواليد (56-76) • الجيل «إكس» • جيل الألفية	43/57	676 مليون	
تاجر لعميل	• جيل طفرة المواليد • الجيل «إكس» • جيل الألفية	60/40	366 مليون	

25

سؤال للنقاش: منصات التواصل الاجتماعي الحالية

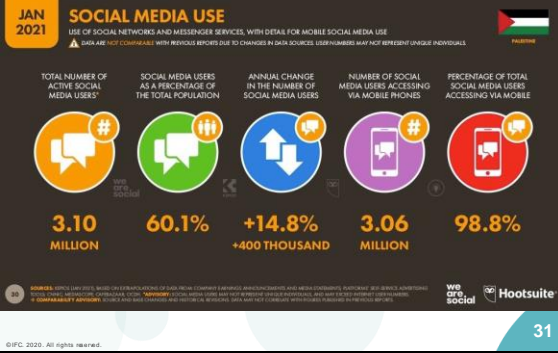


الهدف:
التعرف على أكثر منصات
التواصل الاجتماعي استعمالاً
ووسيلة الوصول إليها

التوجيهات: يرجى تدوين الإجابة عن السؤال التالي في نافذة
المحادثة:

ما هي منصات التواصل الاجتماعي التي
تستخدمها عادة لأغراض نشاطك التجاري؟

معدل استخدام و وسيلة الوصول للمنصات



المواقع الأكثر زيارة

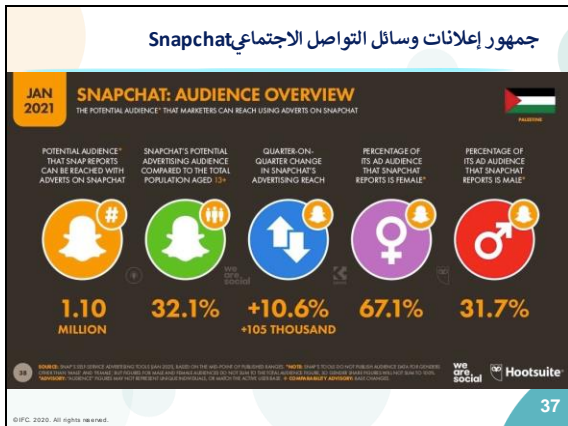
JAN 2021 TOP WEBSITES BY TRAFFIC (ALEXA)
RANKING OF TOP WEBSITES BASED ON TOTAL TRAFFIC VOLUME IN DECEMBER 2020, ACCORDING TO ALEXA*

#	WEBSITE	TIME / DAY	PAGES / DAY	#	WEBSITE	TIME / DAY	PAGES / DAY
01	GOOGLE.COM	15M 415	1992	11	YOUTUBE.COM	8M 375	4.27
02	YOUTUBE.COM	17M 235	986	12	MICROSOFT.COM	4M 295	3.32
03	AMMANVOICE.COM	4M 125	2.10	13	WIKIPEDIA.ORG	3M 485	3.10
04	FACEBOOK.COM	18M 475	882	14	LINE.COM	5M 235	5.43
05	MAANNEWS.NET	4M 345	2.30	15	WANTAN.NET	4M 335	2.10
06	ASASNEWS.COM	3M 375	2.90	16	ZOOM.US	8M 145	3.93
07	GOOGLE.PS	4M 275	7.10	17	WIKANSERIL.COM	8M 385	5.70
08	SAMANNEWS.PS	4M 075	1.60	18	PUSAWA.COM	2M 365	1.30
09	BONGSACMS.COM	2M 465	1.59	19	INSTAGRAM.COM	8M 505	9.83
10	AMMANNEWS	1M 385	1.71	20	YAHOO.COM	5M 085	4.74

SOURCES: ALEXA (© 2021), *TRAFFIC BASED ON THE NUMBER OF VISITORS RECEIVED OVER A 24-HOUR PERIOD FROM 00:00:00 TO 23:59:59 ON 31 DECEMBER 2020. SOURCE: PUBLISHERS' COUNCIL ON EDITORIAL PRACTICES AND MEDIA INTEGRITY, © 2021 ALEXA, *NUMBER OF WEBSITES IS BASED ON THE NUMBER OF WEBSITES WITH TRAFFIC IN DECEMBER 2020. *TRAFFIC VOLUME IS BASED ON THE NUMBER OF VISITORS RECEIVED OVER A 24-HOUR PERIOD FROM 00:00:00 TO 23:59:59 ON 31 DECEMBER 2020. *TRAFFIC VOLUME IS BASED ON THE NUMBER OF VISITORS RECEIVED OVER A 24-HOUR PERIOD FROM 00:00:00 TO 23:59:59 ON 31 DECEMBER 2020.

WE OF Social Hootsuite

32







سؤال للنقاش: خيارات الدفع



الهدف: تحديد الاتجاهات السائدة باستطلاع خيارات الدفع التي توفرها أنشطة تجارية مشابهة لنشاطك

التوجيهات: يرجى تدوين إجابتك في نافذة المحادثة:
• أي خيارات الدفع تستعملها أنت حالياً؟

46

6. ما هي الممارسات الفضلى في مجال التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي؟

47

الممارسات الفضلى للتسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي

- ✦ اذهب حيثما اتجهت الأنظار.
- ✦ امنحهم ما يثير اهتمامهم.
- ✦ تحدث بطريقة يسهل عليهم استيعابها.
- ✦ خاطب عقول المشاهدين أو أناملهم أو قلوبهم.
- ✦ اجعل منشوراتك قصيرة ولطيفة.
- ✦ ضع روابط تصل بين منشوراتك عن طريق الإحالة المتبادلة.

48

أسئلة تهم استراتيجية التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي

- 1 ما الذي تريد تحقيقه؟
- 2 ما الذي يجعلك فريدًا؟
- 3 من هم منافسوك؟
- 4 ما هو جمهورك المستهدف؟
- 5 ماهي المنصات الأنسب؟
- 6 ما هو المحتوى الأكثر فعالية؟
- 7 كيف لك أن تقيس النجاح؟

49

الاعتبارات المرتبطة بالتخطيط للتسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي

- ✦ اختيار باقة من المنصات
- ✦ التخطيط للدفع مقابل:
 - إنشاء المحتوى
 - الإعلانات المدفوعة
 - البرمجيات
 - التدريب
 - الإدارة
 - التوجيه

50

التسويق الرقمي: عوامل المساعدة

- | | |
|---|---|
|  |  |
| على المدى الطويل | على المدى القصير |
| ✦ الغاية: | ✦ الغاية : |
| <ul style="list-style-type: none"> • وضع استراتيجية رقمية • تفعيل الاستراتيجية الرقمية | <ul style="list-style-type: none"> • الاستعداد والانطلاق دون تأخير • البدء في إعداد المحتوى من أجل الترويج لموقعك |
| ✦ الوسيلة: | ✦ الوسيلة: |
| <ul style="list-style-type: none"> • الخريجون الجامعيون الجدد • خبراء الاستراتيجيات الرقمية | <ul style="list-style-type: none"> • الاستشاريون الملمون بالأسواق الإلكترونية • المتدربون الجامعيون |

51

سؤال للنقاش: خطوات العمل



الهدف: وضع خطوات العمل

التوجيهات: يرجى تدوين الإجابة عن السؤال التالي في نافذة المحادثة.

✦ ما هو الشيء الذي استخلصته من هذه الندوة الإلكترونية وتعتزم القيام به؟

52

7. خلاصة

53

ندوات إلكترونية ضمن هذه السلسلة

لقد ناقشنا ← أصبح بمقدورك الآن...

- ✦ لماذا يُنصح باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لأغراض التسويق والترويج؟
- ✦ ما هي المنصات التي يجدر بك استخدامها؟
- ✦ ما الذي ينبغي منك نشره في كل منها؟
- ✦ ما هي الممارسات الفضلى في مجال التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي؟
- ✦ شرح الكيفيات التي تساعد بها وسائل التواصل الاجتماعي على جذب فرص تجارية جديدة
- ✦ المقارنة والمفاضلة بين مختلف المنصات
- ✦ كيف لعملائك أن يقوموا بالدفع
- ✦ استعراض بعض من الممارسات الفضلى المرتبطة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في مجال التجارة والأعمال

54

نشأة شركات خدمات الدفع في فلسطين



تعمل سلطة النقد على تعزيز وتشجيع استخدام أدوات الدفع الإلكترونية كبديل عن استخدام النقد، حيث تم خلال العام 2020 ترخيص 5 شركات خدمات دفع الكتروني وهي:

- الشركة الوطنية للدفع الالكتروني " جوال باي، Jawwal Pay "
- شركة بال باي لأنظمة الدفع المسبق، PalPay
- شركة مالتشات لخدمات الدفع الالكتروني، Maalchat
- شركة الشرق الأوسط لخدمات الدفع – فلسطين، MEPS /
- شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني.

وثلاث شركات من الشركات المرخصة أعلاه وهي (جوال باي، بال باي، مالتشات) تقوم بتقديم خدمة المحفظة الإلكترونية (E-Wallet).

1

www.pma.ps

آلية فتح حساب المحفظة الالكترونية



يتم فتح حساب المحفظة الالكترونية بشكل بسيط وسهل خلال خطوتين:

1. قم بتحميل تطبيق المحفظة الالكترونية من المتجر الإلكتروني على الهاتف المحمول لأي من الشركات الثلاثة (جوال باي، بال باي، مالتشات).
2. يقوم المستخدم بزيارة أحد وكلاء الشركة التي تم تنزيل تطبيق المحفظة الخاص بها والمنتشرين في كافة محافظات الوطن لاستكمال إجراءات التسجيل.
3. بعد زيارة أحد الوكلاء، يمكن للمستخدم تنفيذ أي معاملة مالية من بيع وشراء (الموضحة فيما يلي).

2

www.pma.ps

الخدمات / العمليات المالية التي يمكن تنفيذها من خلال المحفظة الالكترونية (E-Wallet)



1. إيداع النقود أو سحبها من المحفظة الإلكترونية في أي وقت من الأوقات من خلال الوكلاء المنتشرين بكافة أرجاء الوطن.
2. تحويل الأموال لأي شخص لديه حساب محفظة الكترونية موجود في فلسطين.
3. التسوق ودفع قيمة المشتريات.
4. دفع الفواتير (مثل مياه، كهرباء، انترنت، اتصالات).
5. دفع الأقساط (مثل الأقساط الجامعية).
6. شحن رصيد الهاتف المحمول.

3

www.pma.ps

حملات التوعية والتثقيف بخدمات الدفع الإلكترونية

1. أطلقت سلطة النقد بتاريخ 2020/07/19 حملة تعريفية بخدمات الدفع الإلكتروني من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، لتشجيع المواطنين على استخدامها، وتعريفهم بميزاتها وآلية ومجالات استخدامها.

مزايا خدمات الدفع الإلكتروني:

- سهولة الدفع
- أمان
- محفلة بيك بدون
- وين ما كان

www.pma.ps

حملات التوعية والتثقيف بخدمات الدفع الإلكترونية

2. كما قامت بتاريخ 2021/06/21 بإطلاق حملة للتوعية بخدمات الدفع الإلكتروني في إطار تعريف المواطنين بخدمات الدفع الإلكتروني وأهميتها، وتشجيعهم على مواكبة التطور التكنولوجي في الخدمات المالية.

بدون كاش! شو بتقدر تعمل؟

www.pma.ps

حملات التوعية والتثقيف بخدمات الدفع الإلكترونية

3. وبتاريخ 2021/10/13 قامت سلطة النقد بإطلاق فعاليات التوعية بخدمات الدفع الإلكتروني لطلبة الجامعات في الجامعات الفلسطينية، وذلك بالتعاون مع مقدمي خدمات الدفع الإلكتروني.

طلبة الجامعات في الجامعات الفلسطينية

www.pma.ps

الخطوات التالية



- ✦ تحديد غاياتك من وراء الاستراتيجية التي ستعتمدها في التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي مع حصر الفئة المستهدفة.
- ✦ تحديد المنصات الأنسب.
- ✦ إنشاء صفحات على هذه المنصات.
- ✦ صياغة منشورات للترويج لنشاطك.
- ✦ استشارة شخص مؤهل حول التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

ملخص
الندوة
الإلكترونية

61

مراجع مفيدة -عالمية

- ✦ إحصائيات عن التسويق الرقمي:
<https://wearesocial.com/blog/2020/04/digital-around-the-world-in-april-2020>
- ✦ أدوات ونماذج ونصائح ومقالات:
<https://blog.hootsuite.com/>
<https://blog.hubspot.com/>
<https://www.smartinsights.com/digital-marketing-advice/>
- ✦ اضبط تسويقك عبر وسائل التواصل الاجتماعي:
<https://www.qacci.com/social-media-marketing-dos-and-donts.pdf>
- ✦ وسم (« Open We Stand»#نقف صاملين
منفتحين: <https://www.godaddy.com/open-we-stand?isc=bloguswm>)»

62

مراجع مفيدة -محلية

- ✦ كينيا – الدفع بالتسويق الرقمي إلى أقصاه:
<https://thedigitalcoach101.com/kenya-taking-digital-marketing-max/>
- ✦ [2020*] دليل المبتدئين إلى التسويق الرقمي في كينيا [تاجر لتاجر]:
<https://getsales.co.ke/online-marketing-in-kenya/>
- ✦ [إلى، العليوب: أضف أي مراجع مفيدة أخرى هنا أو احذف هذه الشريحة
- ✦ قد تشمل هذه المراجع دورات أو ندوات إلكترونية من إنجاز منظمك أو منظمات أخرى محلية، أو مراجع حكومية أو غير حكومية/ غير ربحية].
- ✦ للمزيد من المعلومات:
- ✦ أضف اسم ومعلومات نقطة الاتصال المناسبة]

63

سلطة النقد الفلسطينية

- العنوان: شارع الإرسال، محافظة رام الله والبيرة، ص.ب. 452، فلسطين
- الهاتف +970 2 241 5251/0
- الفاكس +970 2 241 5310
- البريد الإلكتروني: info@pma.ps

64

هل من استفسارات؟



65
