



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

التفوق في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التسويق

Course Introduction

تُعد وسائل التواصل الاجتماعي من أقوى الأدوات التسويقية في العصر الرقمي، إلا أن استخدامها الفعّال يتطلب استراتيجية ذكية ومحتوى مستهدف وأدوات تحليل دقيقة، لهذا يسعى هذا البرنامج إلى تمكين المشاركين من تحويل قنوات التواصل الاجتماعي من مجرد "بوست" التدريبي من أدوات نشر إلى منصات لخلق القيمة، تعزيز الوعي، وتحقيق نتائج تسويقية قابلة للقياس.

Target Audience

- محترفو التسويق.
- مسؤولو حسابات الشركات على وسائل التواصل الاجتماعي.
- صنّاع المحتوى ومديرو المجتمعات الإلكترونية.
- رواد الأعمال.

Learning Objectives

- تطوير استراتيجية تسويق متكاملة عبر منصات التواصل الاجتماعي.
- إنتاج محتوى احترافي ومتنوع يحقق تفاعلاً فعلياً.
- استخدام أدوات الجدولة والتحليل والمتابعة بفعالية.
- تصميم حملات إعلانية مستهدفة وفعالة.
- تحليل البيانات لاكتشاف الجمهور والأداء.
- إدارة السمعة والتعامل مع التفاعل الإيجابي والسلبي.
- قياس العائد الحقيقي من جهود التواصل الاجتماعي.

Course Outline

• DAY 01

مدخل إلى التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي

- تطور وسائل التواصل من أداة ترفيه إلى منصة أعمال.
- الفرق بين التسويق بالمحتوى والتسويق الإعلاني.
- مقارنة بين المنصات: أي منصة تناسب أي نوع من النشاط؟
- استراتيجيات بناء المجتمع الرقمي حول العلامة.
- دور المحتوى في بناء الثقة.
- أمثلة على حملات ناجحة على المنصات المختلفة.
- تطبيق عملي: تحليل حملة سوشيال ميديا لعلامة تجارية محلية.

أساسيات بناء استراتيجية تسويقية عبر السوشيال ميديا

- تحديد الأهداف التسويقية (وعي، تفاعل، تحويل، ولاء).
- (Personas) تحديد الجمهور المستهدف وتفصيل شخصياته.
- اختيار المنصات المناسبة لنشاط المؤسسة.
- (Content Calendar) وضع خطة محتوى متناسقة.
- المناسبة لكل منصة (KPIs) تحديد مؤشرات الأداء.
- تحديد الميزانية واستخدامها بذكاء.
- تطبيق عملي: إعداد خطة استراتيجية لحساب شركة لمدة أسبوع.

• Day 02

إنتاج المحتوى التسويقي الاحترافي

- أنواع المحتوى: (نصي - مرئي - فيديو - تفاعلي - تعليمي).
- تصميم المحتوى حسب خصائص المنصة والجمهور.
- استخدام الأدوات الفعالة لتصميم المحتوى.
- إعادة تدوير المحتوى بذكاء.
- في الوصول (Reels) والريلز (Stories) أهمية القصص.
- تطبيق عملي: إنتاج حزمة محتوى أسبوعي لـ 3 منصات مختلفة.

لمنصات التواصل (Copywriting) كتابة النصوص التسويقية

- المبادئ الأساسية للكتابة الجذابة.
- الفرق بين النصوص التفاعلية والإعلانية.
- بذكاء (CTA) استخدام الدعوات إلى الإجراء.
- الكتابة بلغة تناسب الجمهور وروح المنصة.
- أدوات تحسين النصوص وكشف التكرار.
- تطبيق عملي: كتابة نسخ مختلفة لنفس المنشور لمقارنة الأداء.

• Day 03

إدارة الحملات الإعلانية على المنصات

- مقدمة في Facebook Ads و Meta Business Suite.
- (Reach – Traffic – Conversions) إعداد أهداف الحملة وأنواعها.
- تصميم الإعلانات: الصور، الفيديو، النص.
- استهداف الجمهور (ديموجرافي – سلوكي – مخصص).
- تتبع النتائج وتحسين الحملة في الوقت الفعلي.
- تطبيق عملي: إعداد حملة إعلانية فعلية من البداية للنهاية.

أدوات الجدولة والتحليل والمتابعة

- أدوات جدولة النشر.
- أدوات تحليل الأداء.
- تحديد أفضل أوقات النشر.
- تتبع أداء المنشورات حسب النوع والتوقيت.
- إعداد تقارير أسبوعية وشهرية.
- تحليلي لحساب سوشيال ميديا Dashboard تطبيق عملي: بناء.

• Day 04

التفاعل مع الجمهور وبناء المجتمع الرقمي

- الرد على التعليقات والرسائل بفعالية.
- أساليب بناء العلاقات مع المتابعين.
- استخدام استطلاعات الرأي والأسئلة المباشرة.
- (UGC) تحفيز إنشاء المحتوى من الجمهور.
- تجنب الردود العشوائية أو الردود الآلية المزعجة.
- تطبيق عملي: إعداد دليل تفاعل موحد للفريق المسؤول عن المنصات.

إدارة السمعة والمواقف السلبية

- ماذا تفعل في حال وجود تعليقات سلبية أو هجوم؟
- سياسات الحذف والحظر والرد الذكي.
- خطوات التهدئة وإعادة التوجيه.
- تجنب التصعيد وتحويل النقد إلى فرصة.
- إدارة حملات التشويه أو حملات الغضب المؤقت.
- تطبيق عملي: محاكاة سيناريو أزمة سمعة رقمية وردود الفعل المناسبة.

• Day 05

قياس النجاح وتحسين الأداء التسويقي

- الفرق بين مؤشرات التفاعل ومؤشرات التأثير.
- (ROI) كيفية احتساب العائد على الاستثمار.
- أدوات الربط بين الحملات الاجتماعية والمبيعات.
- للمحتوى والزمن والنصوص A/B اختبار.
- تحليل الجمهور حسب سلوك التفاعل والتفضيل.
- تطبيق عملي: تحليل حملة مدفوعة واستخلاص التوصيات.
- المشروع النهائي: بناء خطة تسويق متكاملة عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Dec. 22, 2025	Dec. 26, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Sept. 22, 2025	Sept. 26, 2025	5 days	2150.00 \$	Virtual - Online