

مصطلحات تسويقية عامة



وإلكترونية

من أبرز وأهم مصطلحات التسويق عليك معرفتها جيداً

@dr.nasser0



أبرز وأهم مصطلحات التسويق تعرف عليها جيداً

@dr.nasser0

Online Marketing

ويقصد به كل أشكال الأنشطة التسويقية والترويجية التي تتم عبر الإنترنت، سواء التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو البريد الإلكتروني أو عبر محركات البحث، ويُستخدم هنا ذات الاستراتيجيات التسويقية في الأنواع الأخرى من التسويق بعد أن يتم تطويعها للقنوات التسويقية عبر الإنترنت.

Digital Marketing

أي كل أشكال التسويق الإلكتروني التي تستخدم الأدوات التقنية والتكنولوجية، مثل التسويق عبر الإنترنت والتسويق عبر التلفزيون والتسويق الإذاعي والتسويق عبر الهواتف المحمولة والرسائل النصية، وهذا يعني أن الـ **Online marketing** هو جزء من الـ **Digital Marketing**.

@dr.nasser0

Offline Marketing

وهو الشكل التقليدي من التسويق الذي يشتمل على أي من أشكال التسويق السابقة ذكر، وبالتالي هو يشمل أشكال أخرى من التسويق مثل الإعلانات الطرقيّة والمنشورات في الصحف والجرائد والمطبوعات والمكالمات الهاتفية والفعاليات والمهرجانات، وبالتالي هو التسويق الذي لم نعد نراه اليوم على نطاق واسع إذ تراجع استخدامه لصالح التسويق الإلكتروني.

@dr.nasser0

E-Commerce

وهي عمليات البيع والشراء التي تتم عبر الإنترنت وباستخدام تقنياته (التجارة الإلكترونية)، مثل عمليات تحويل الأموال بشكل إلكتروني وخدمات النقل والشحن وغير ذلك. وليس بالضرورة أن يقتصر هذا على الخدمات فقط بل حتى المنتجات تدخل ضمن هذا النطاق، فالمتاجر الإلكترونية والتسوق الإلكتروني تعد من ضمن الـ **E-commerce**.

Case Study – دراسة الحالة

دراسة الحالة يمكن أن تتواجد في الكثير من المجالات الأخرى وليس في التسويق فقط، ولكن في التسويق فهي تعني دراسة معمقة لحالة أو موقف أو ظرف أو عملية أو تجربة ما والبحث في ذلك بشكل جيد لتحديد عوامل نجاح أو فشل هذا الموقف وما الذي أثر فيه والنتائج التي تم الوصول لها بغرض استخدام ذلك في أنشطة تسويقية أخرى. قد يكون ذلك دراسة حالة لحملة إعلانية ما أو دراسة حالة للتسويق لمنتج أو خدمة.



Dr.nasser0

Inbound Marketing

نظرية تسويقية تعتمد على جذب العملاء ولفت انتباههم من خلال إيجاد محتوى مهم وقيم باستمرار، يناسب تطلعاتهم واحتياجاتهم ويقدم المعلومات التي يتوقعونها ويحتاجونها من العلامة التجارية.

Marketing Funnel

نظرية تسويقية تمثل شكل القمع، ويمثل القمع بدوره رحلة العميل أو المستخدم من اللحظة الأولى التي يتعرف فيها على العملاء التجارية وحتى المرحلة الأخيرة وهي نهاية القمع التي يتخذ العميل فيها قرار الشراء للمنتج أو الخدمة.

Return on Investment العائد من الاستثمار

وهي العملية التي يتم فيها حساب العائد من الاستثمار في التسويق، حيث يتم حساب تكلفة العملية التسويقية بشكل كلي، وثم حساب الأرباح الناتجة عن هذه العملية التسويقية، ثم اقتطاع تكاليف التسويق وحساب العائد الصافي أخيرًا.

Customer Loyalty ولاء العملاء

يقصد به مقدار رضا العملاء عن العلامة التجارية واستمتاعهم بالتجربة معها سواء بالشراء أو الخدمات أو التعامل مع العلامة التجارية ككل، ويظهر ذلك في الكثير من السلوكيات المتعلقة بالعميل مثل إعادة الشراء من العلامة بشكل متكرر، مقدار توصية الآخرين بالشراء من العلامة التجارية ذاتها وغير ذلك.

Dr.nasser0

Brand العلامة التجارية

اسم الشركة وصورتها وهويتها أمام العملاء والجمهور وفي نظرهم، وتشمل الكثير من العناصر مثل الهوية البصرية للشركة والاسم والشعار.

Brand Awareness

ويقصد به وعي العملاء بالعلامة التجارية ومدى معرفتهم بها وبما تقدمه من منتجات أو خدمات.

Business to Business

يستخدم للإشارة إلى الشركات والمؤسسات التي تقدم خدمات أو منتجات إلى الشركات الثانية، أي هي العلامة التجارية التي يكون جمهور عملائها وزبائنهم من الشركات وليس الأفراد.

Dr.nasser0

Business to Customer

وهي الشركات والمؤسسات التي يكون جمهور عملائها وزبائنهم من الأفراد وليس الشركات، أي تباع للمستهلك بشكل مباشر.



Buyer persona

وهي صورة تخيلية للعميل أو المستهلك الذي سيشتري من العلامة التجارية، حيث يتم بناء هذه الصورة بناءً على بحث السوق والجمهور المستهدف وتحديد مواصفات العميل.

Conversion rate معدل التحويل

معدل التحويل مصطلح يمكن أن يشير إلى أمور مختلفة كلها تركز على تحقيق هدف ما للعلامة التجارية، وبالتالي يمكن أن يمثل معدل التحويل عمليات بيع، تفاعل مع العلامة التجارية، زيارة المتجر، زيارة الموقع الإلكتروني أو غير ذلك، أي هي سلوك أو تصرف ما من العميل يحقق قيمة للعلامة التجارية.

Engagement

ويقصد به تفاعل العميل مع العلامة التجارية، أو مع الحملات الإعلانية للعلامة التجارية أو أي شكل آخر من التفاعل بين العميل والعلامة التجارية، قد يكون مثالاً تفاعل مع المنشورات على وسائل التواصل الاجتماعي أو مع الإعلانات على محركات البحث.

Dr.nasser0

Segmentation

هي العملية التي يتم فيها تقسيم السوق أو الجمهور أو الجمهور ضمن السوق إلى فئات بناءً على بعض الخصائص المشتركة بين أعضاء الفئة الواحدة، وذلك بغرض تسهيل التعامل مع فئات الجمهور هذه من حيث تحديد اهتمامات كل فئة واحتياجاتها.

Leads

ويقصد به عملية الاتصال والتواصل مع العملاء، قد يختلف تفسير هذا المصطلح من مصطلحات التسويق بحسب السياق واستراتيجية التسويق الخاصة بالشركة والمرحلة التي تمر بها العلامة التجارية حاليًا، إذ قد يعني البيع، أو الاتصال بين العميل والعلامة التجارية، أو إضافة منتج ما إلى سلة المشتريات على المتجر الإلكتروني.

Market Research

هي العملية التي يتم فيها بحث ودراسة السوق بغرض جمع المعلومات عن السوق والمنافسين والجمهور فيه وتحديد احتياجاتهم والطرق الأنسب لتلبيتها، وبالتالي تقديم المنتجات أو الخدمات بالطريقة الأنسب بناءً على هذا البحث.

Target Marketing

يشير هذا المفهوم إلى الفئة أو مجموعة الفئات من الجمهور ممن تنوي الشركة استهدافهم في أنشطتها التسويقية والترويجية، وبالتالي الفئات التي تريد الشركة تقديم خدماتها أو منتجاتها لهم.



User Experience تجربة العميل

يقصد بهذا المصطلح من مصطلحات التسويق آراء العميل وشعوره تجاه استخدام خدمات أو منتجات العلامة التجارية، ومدى رضاه عن ذلك.

Call to Action (CTA)

وغالبًا ما تكون عبارة أو جملة تسويقية الغرض منها تشجيع العميل على اتخاذ قرار الشراء، تستخدم بكثرة في الإعلانات والحملات التسويقية والمنشورات الدعائية.

مصطلحات التسويق عبر محركات البحث

مصطلحات التسويق

Search Engine Optimization (SEO)

يعني هذا المصطلح تهيئة المواقع للظهور في محركات البحث، ويقصد بالتهيئة تحسين الموقع والمحتوى فيه لزيادة فرصه بالظهور في مراتب متقدمة ضمن نتائج البحث، ويمكن أن يشمل هذا العديد من التقنيات مثل إضافة محتوى جيد للموقع ذو معدل بحث عالٍ، زيادة سرعة الموقع، تحسين تجربة المستخدم، دعم الموقع بروابط خلفية وغير ذلك.

Search Engine Marketing (SEM)

ويقصد به التسويق عبر محركات البحث بطرق مدفوعة، أي إنشاء حملات إعلانية بمقابل مالي في سبيل ظهور صفحات الموقع ضمن نتائج البحث الأولي للحصول على الزوار للموقع ومنهم الحصول على العملاء وتحقيق المبيعات.

Off-page SEO

ويقصد بهذا المصطلح التقنيات التسويقية التي يكون الهدف منها تحسين ترتيب الموقع ضمن نتائج البحث، ولكن هنا يقصد التقنيات التي يتم تنفيذها على الموقع بشكل مباشر، مثل كتابة محتوى جيد، بناء الروابط الخلفية، التسويق للمحتوى عبر المنصات الأخرى مثل وسائل التواصل الاجتماعي.

On-page SEO

أيضًا يقصد بهذا المصطلح التقنيات التسويقية التي يكون الهدف منها تهيئة الموقع لمحركات البحث، ولكن هنا المقصود التقنيات التي يتم تنفيذها على الموقع مباشرةً مثل تصميم الموقع وبناءه الداخلي، وربط الصفحات ببعضها البعض وسرعة الموقع وما إلى ذلك.



Organic search

يقصد بهذا المصطلح من مصطلحات التسويق الزيارات التي يحصل عليها الموقع من صفحات البحث على جوجل وباقي محركات البحث، وتكون بشكل مجاني.

Page Rank

أي ترتيب الصفحة ضمن نتائج البحث وبمقابل الصفحات الأخرى التي قد تكون للمنافسين أو المواقع الأخرى، ولكل صفحة ترتيب محدد على كلمة مفتاحية محددة، يعني أن الصفحة قد يكون لها أكثر من ترتيب على أكثر من كلمة مفتاحية.

Keywords

أي الكلمة المفتاحية التي يستخدمها شخص عند البحث على جوجل، قد تكون كلمة أو كلمتين أو عبارة وتسمى عندئذ Long Tail Keyword، ولكل كلمة مفتاحية معدل بحث بحسب حجم البحث عن هذه الكلمة.

Keyword search

ويقصد به العملية التي يتم فيها البحث عن كلمات مفتاحية مناسبة للعالمية التجارية حتى يتم خلق محتوى مناسب بناءً على الكلمات المفتاحية تلك، عادة ما يتم البحث عن كلمات مفتاحية ذات معدل بحث جيد ومستوى منافسة منخفض حتى يتم تصدر الموقع عليها.



Keyword search volume

أي معدل البحث عن كلمة مفتاحية محددة، وببساطة أكثر عدد عمليات البحث عن الكلمة المفتاحية في شهر أو سنة أو غير ذلك.

Backlinks

وهي الروابط الخلفية التي يتم الإشارة فيها إلى الموقع الإلكتروني من مواقع أخرى، ومن شأن الروابط الخلفية أن تساعد في تحسين ترتيب الموقع بين نتائج البحث وزيادة قوته بمقابل المواقع الأخرى، وذلك لأن محركات البحث ترى في هذه الإشارة دليل على جودة المحتوى في الموقع .

Link building

وهي العملية التي فيها بناء روابط خلفية للموقع، وعادة ما تتطلب هذه العملية الكثير من الجهد والوقت، لأنها تتطلب المتابعة والتنسيق مع المواقع الأخرى حتى تقوم بالإشارة إلى موقعك .

Internal link

ويقصد بها الروابط الداخلية ضمن الموقع الواحد، أي عندما يكون الرابط يشير لصفحة ثانية ضمن ذات الموقع وليس إلى موقع خارجي، وهي عملية تنفيذ في تنظيم الموقع وصفحاته والمحتوى فيه، وهي جزء من On-Page SEO.

External link

@dr.nasser0

ويقصد بها الروابط الخارجية، أي الرابط الذي تشير إلى موقع آخر غير الموقع الموجود عليه الرابط، أي يؤدي إلى فتح موقع جديد عند الضغط عليه.

SERP

وهي اختصار لـ **Search Engine Results pages** أي الصفحات التي تحتوي على نتائج البحث على محركات البحث مثل جوجل وباقي محركات البحث الأخرى.

Session

ويقصد بها الزيارات إلى الموقع الإلكتروني أو إلى صفحة ويب محددة.



Page views

ويقصد به عدد مرات عرض صفحة ويب، أي في كل **Session** أو زيارة قد يحصل أكثر من **Page views**، وبالتالي المقصود بهذا المصطلح مرات مشاهدة الصفحات.

@dr.nasser0

Traffic

يقصد به الزيارات إلى الموقع الإلكتروني بغض النظر عن مصادر الزيارات سواء كان محركات البحث أو من وسائل التواصل الاجتماعي أو زوار مباشرين.

XML sitemap

خريطة الموقع، وهو ملف يوجد على الموقع ويسهل عملية فهرسة وأرشفة الموقع ضمن نتائج البحث، حيث يبين تركيب الموقع وبناءه الداخلي لعناكب محركات البحث.

Cost Per Click

أي تكلفة النقرة الواحدة، ويستخدم هذا المصطلح من مصطلحات التسويق في العديد من السياقات، إذ يستخدم من قبل المعلنين لإشارة إلى التكلفة التي عليهم دفعها مقابل كل نقرة، بالمقابل يستخدم من قبل الناشرين لإشارة إلى المقابل الذي يمكنهم الحصول عليه مقابل النقرة الواحدة، ويستخدم في سياقات أخرى كذلك.

Cost Per Impression

وعادة ما يقصد به **Cost per Thousand Impression** أي التكلفة عن كل ألف ظهور الاعلان، ومثل المصطلح السابق يستخدم في العديد من السياقات وغالبًا من قبل المعلنين لإشارة إلى تكلفة ظهور الاعلان ألف مرة.

Dr.nasser0

@dr.nasser0

Cost Per Acquisition

واحد من أشكال تسعير الإعلانات ومثل المصطلحين السابقين يمكن استخدامهما في العديد من السياقات، ويقصد به تكلفة الحصول على عميل، أو قد تكون تكلفة جذب عميل، أو تكلفة إتمام عملية بيع.

Domain Authority

هو مقياس من 1 إلى 100 يشير إلى قوة موقعك بالنسبة للمواقع الأخرى، وكلما كان موقعك يمتلك Domain Authority عالٍ كلما كان ذلك أفضل ويعني امتالك لموقعك قوي، هذا بالإضافة إلى أهمية ذلك في الحصول على ترتيب لصفحات الموقع بين نتائج البحث.

Page Authority

@dr.nasser0

وهو أيضًا مقياس من 1 إلى 100 ولكن يشير إلى قوة الصفحة الواحدة من صفحات الموقع، وليس كما هو الأمر مع المصطلح السابق إلى يشير إلى قوة الموقع ككل.

Blog

وهو المحتوى النصي الذي ينشر على شكل مقالة أو تدوينة على الموقع الإلكتروني أو المدونة التابعة للشركة أو المشروع أو العالمة التجارية.



مصطلحات التسويق عبر منصات التواصل الاجتماعي

@dr.nasser0

Social Media marketing (SMM)

ويعني التسويق عبر منصات التواصل الاجتماعي مثل فيس بوك وتويتر وإنستغرام وسناب تشات، ويقصد بهذا المصطلح التسويق بشكله عادي مثل المنشورات العادية عن المنتجات أو الخدمات أو الاعلانات المدفوعة على هذه المنصات.

Social media advertising (SMA)

ويقصد بها التسويق عبر منصات التواصل الاجتماعي بالإعلانات المدفوعة فقط والتي تكون بمقابل مادي.

Reach

ويعني عدد الأشخاص الذين وصل لهم المنشور على منصة التواصل الاجتماعي المستخدمة.

Impressions

@dr.nasser0

ويعني عدد الأشخاص الذي قرأوا المنشور بالفعل، إذ ليس كل الأشخاص الذين وصلهم المنشور قاموا بقراءته.

Social Media Analytics

تحليل منصة التواصل الاجتماعي، ويقصد بها التحليلات الخاصة بصفحة الشركة أو المؤسسة أو المشروع أو العالمية التجارية، ويمكن أن تشمل التحليلات العديد من الأمور، مثل عدد المتابعين، واهتمامات ونسبة كل فئة من المتابعين بالنسبة إلى العمر والجنس والبلد واللغة وغير ذلك.

@dr.nasser0

Ads Manager

ويعد مدير الاعلانات ضمن منصة التواصل الاجتماعي، في كل صفحة وحساب على أي من منصات التواصل الاجتماعي يمكن إدارة الاعلانات الخاصة بالحساب من خلال Ads Manager.

Audience

أو الجمهور، ويقصد به جمهور المتابعين والعملاء للعلامة التجارية والذين يمكن لهم رؤية منشوراتها واعلاناتها كذلك.

Trending Topic

أي المواضيع الرائجة على منصة التواصل الاجتماعي وتلك التي يتحدث فيها الناس بكثرة، وعادةً ما يستخدم هذا النوع من المواضيع لصالح العلامة التجارية في سبيل تحقيق المزيد من الانتشار.

Viral

@dr.nasser0

صفة تطلق على المنشورات والمواضيع التي تنتشر بشكل كبير جداً على منصة التواصل الاجتماعي، بفضل عمليات المشاركة التي يقوم بها الجمهور لهذا الموضوع أو المنشور.

Influencer

المؤثر على منصة التواصل الاجتماعي، وهو الشخص الذي يمتلك عددًا كبير جدًا من المتابعين وعادةً ما يكون نشط على حسابه في مجال محدد ما.

Boosted Post

وهي المنشورات على منصة التواصل الاجتماعي التي يتم الاعلان عنها على ذات المنصة بشكل مدفوع لتحقيق المزيد من الانتشار.

Retargeting

ويعني إعادة استهداف فئة محددة من الجمهور في إعلان أو حملة إعلانية ما بناءً على المعرفة المسبقة بهذه الفئة.



Vlog

ويقصد به المحتوى المرئي والذي يتم تصويره ونشره على شكل فيديو، ودائمًا ما يكون هذا المصطلح مرادفًا للفيديوهات على اليوتيوب.

مصطلحات التسويق عبر البريد الإلكتروني

@dr.nasser0

Email List

ويقصد بهذا المصطلح من مصطلحات التسويق القائمة البريدية التي تحتوي على عناوين البريد الإلكتروني لجمهور العالم التجارية ومتابعيها، وبالتالي يمكن للعالم التجارية إرسال الرسائل التسويقية والترويجية للجمهور عبر بريدهم الإلكتروني.



Open Rate

ويقصد به معدل فتح رسائل البريد الإلكتروني التي يتم إرسالها لقائمة الـ Email List.

Email Campaign

الحملة التسويقية والترويجية التي تتم عبر البريد الإلكتروني، فكما أنه هناك حملات تسويقية تتم على منصات التواصل الاجتماعي وأخرى على المواقع الإلكترونية، هناك حملات تتم عبر البريد الإلكتروني ومن خلال الرسائل التي تصل لمشركي القائمة البريدية. أحيانًا تقوم العالم التجارية بإطلاق حملة تسويقية معتمدة على كل المنصات وليس واحدة منها فقط، فتجد ذات الحملة على وسائل التواصل الاجتماعي ومحركات البحث والموقع والبريد الإلكتروني.

Email Marketing

@dr.nasser0

ويقصد به التسويق عبر الإيميل أو البريد الإلكتروني وبالاعتماد على القائمة البريدية فقط.

Newsletter

وهي الرسائل البريدية التي ترسل على فترات منتظمة لأشخاص الذين قاموا بالاشتراك في القائمة البريدية بمحض إرادتهم، وعادة ما تشتمل الرسائل من هذا النوع على معلومات عامة ومتخصصة في مجال العالم التجارية، بالإضافة إلى أخبار وتحديثات خاصة بالعلامة التجارية ومنتجاتها أو خدماتها.

Personalized Email

يقصد بهذا المصطلح رسائل البريد الإلكتروني الشخصية، أي الرسائل التي يتم تخصيصها بحسب الشخص مستلم الرسالة، مثالًا عندما تستلم بريد إلكتروني من عالم تجارية ما وتتضمن الرسالة فيه اسمك فهذا يعني Personalized.

Email

Bulk Mail/Mass Email

يستخدم هذا المصطلح للإشارة إلى عملية إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى كل المشتركين في القائمة البريدية والتي قد تشمل آلاف أو حتى مئات الآلاف من الأشخاص.

@dr.nasser0

Email Service Provider

وهي الشركات التي تقدم خدمات البريد الإلكتروني.

Auto responder

وهي رسائل البريد الإلكتروني التلقائية التي يتم إرسالها إلى المستخدمين بصورة تلقائية بناءً على حدث أو سلوك معين، مثال في حال قمت بإرسال رسالة إلى خدمة العملاء في شركة ما وتم الرد عليك برسالة أخرى تفيد بأن خدمة العملاء غير موجودة حاليًا غالبًا ما تكون مثل هذه الرسالة تلقائية وبفعل برنامج Autoresponder.

Cold Email

وهو البريد الإلكتروني الذي يرسل إلى شخص ما لأول مرة، أي ال يوجد هناك أية تواصل سابق بين الطرفين، وإنما يتم إرسال البريد الإلكتروني أول مرة لغرض محدد.

Drip Marketing

Dr.nasser0

سلسلة من رسائل البريد الإلكتروني التي يتم كتابتها مرة واحدة ومن ثم جدولتها ليتم إرسالها الحقا بشكل تلقائي وبترتيب معين، وعادةً ما يتم إرسالها للمستخدمين بناءً على تفاعلهم مع المنتج أو الخدمة أو العالمة التجارية.

salla.sa سلة

منصة سلة لتنشئ متجر بكل سهولة مربوطة بشركات الشحن والمدفوعات والمنتجات وغيرهم

zid.sa زد

منصة لتنشئ متجر بكل سهولة مربوطة بشركات الشحن والمدفوعات والمنتجات وغيرهم

