



## كيف تتحدث على موقعك على شبكة الويب

أصبح من الشائع هذه الأيام أن يكون لديك موقعٌ على شبكة الويب من أجل أمور العمل. ولكن هل يفيدك فعلاً وجود هذا الموقع في تطوير عملك وزيادة مردوده إلى درجة تتناسب مع الوقت الذي تقضيه والجهد الذي تبذله لبرمجة وتحديث هذا الموقع.

قبل الإقدام على هذه الخطوة عليك التفكير بجدية حول احتياجات السوق لديك قبل أن تفكر بكسب المال عبر اللجوء إلى موقع الويب. بالتأكيد هنالك بعض أنواع من الأعمال والخدمات التي يقدم لها الإنترنت والويب فوائد كثيرة تتعلق بالتسويق والتوزيع. وفي هذا الخصوص، يوجد كثير من شركات برامج الحاسوب ومجلات الشبكات وأنظمة البريد التي تسمح لك بالاستفادة جيداً من موقعك على شبكة الويب، هذا طبعاً إذا عرفت ما الذي يجب أن تقوله على هذا الموقع.

### سر موقع الويب الناجح:

إن مجرد حصولك على موقع على شبكة الويب لن يكفي لمساعدتك على تسويق إنتاجك أو خدماتك إذا لم تعرف كيف تبرز موقعك بين آلاف المواقع المنتشرة، للإعلان عن موقعك عليك القيام بثلاثة أمور أساسية:



- ١ . عليك أن تسجل موقعك لدى أفضل شركات البحث (search engine).
- ٢ . عليك الاعتماد على الخدمات الإعلانية المجانية وغير المجانية التي تقدمها شبكة الويب والتي تحدثنا عنها في الفصل ١١ .
- ٣ . عليك أن تبحث بين مواقع الشبكة باستمرار عن المواقع التي لها علاقة بعملك والتي يمكنك وصلها بموقعك .

### ماذا بشأن عمل صفحة على الويب؟

إذا توصلت إلى أن تخصيص صفحة على الويب أمر مفيد من أجل عملك، تذكر أن تصميم الصفحة الناجحة على الويب يتبع القواعد نفسها الخاصة بتصميم صفحة إعلانية مطبوعة (مع أنه قد يكسرها أحياناً لأسباب فنية وجمالية)، ولكن ضمن إطار شاشة الحاسوب بدلاً من الورق. هنالك مئات، بل ربما آلاف، التصاميم الخاصة بمواقع الويب متوفرة على الإنترنت لتساعدك على تصميم رمز HTML (لغة برمجة الويب الخاصة)، وعمل مخطط لصفحتك ونشر صور على الويب. يمكن للمبتدئين الدخول إلى الموقع التالي <http://www.webmonkey.com>، وهو واحد من تلك المواقع العديدة التي تمدك بالمعلومات اللازمة لتصميم موقعك بنفسك.

من أجل أخذ فكرة عن التصاميم الجيدة، ابدأ أولاً بالتبحر على الشبكة لتمييز بين المواقع المختلفة وتحصل منها على أفكار ومعلومات جديدة تساعدك على البدء بعملك. هنا أيضاً يمكن للمبتدئين أن يجربوا مواقع بعض المعلنين الكبار مثل: <http://www.nordstroms.com> أو <http://www.sears.com> إذا كنت تنوي بيع إنتاج خاص بك عبر الشبكة. أمّا إذا كان عملك أو شركتك تقدم خدمات ما -كوكالات الإعلان- فيمكنك في هذه الحالة الإطلاع على مواقع بعض الوكالات الكبرى مثل وكالة Chiat Day على الموقع <http://www.chiatday.com> ونلفت

انتباهك هنا إلى أن كونك صاحب شركة صغيرة أو عمل محدود لا يعني أبداً أن يدل موقعك على هذا، وهذه هي إحدى ميزات التسويق عبر الويب - إذ يمكن أن يدل موقعك على أن شركتك واحدة من كبرى شركات العالم في مجالها -

### كيف تسجل موقعك على الويب بحيث يبدو ملحوظاً بسهولة:

إذا أردت أن يجد الناس موقعك حال انتهائك من تصميمه، عليك أن تعطي معلومات عن موقعك إلى إحدى أجهزة البحث الكبرى (مثل ياهو yahoo، ويب كروزر WebCrawler، إنفوسيك Infoseek ومئات غيرها)، والتي تساعد الناس في الوصول إلى موقعك أو إلى أي موقع آخر حسب الموضوع الذي يريده. وكما ذكرنا، يمكنك تسجيل موقعك لدى إحدى تلك الأجهزة أو الاشتراك بخدمة البحث على الشبكات مثل [Submit it !@](http://www.submit-it.com) (http://www.submit-it.com) والتي تمكنك من تسجيل معلومات عن موقعك على مئات أجهزة البحث في وقت واحد، الأمر الذي سيكلفك بالطبع أكثر. ولكن بجميع الأحوال، تبقى تكاليف التسجيل معقولة نوعاً ما لذلك فإننا ننصحك أن تعتمد على إحدى الشركات الخاصة بخدمات التسجيل لتقوم بهذا العمل الطويل والممل نيابة عنك.

### نقاط عليك معرفتها حول تسجيل موقعك لدى جهاز بحث:

سواء كنت تعتمد خدمة Submit it! أو أي خدمة أخرى للتسجيل معلومات حول موقعك لدى عدة أجهزة بحث أو قمت أنت بتسجيله لدى خدمة بحث واحدة، هنالك بعض النقاط الأساسية التي عليك معرفتها في هذا الخصوص:

١. في كل يوم تظهر أدلة عناوين عديدة جديدة وتختفي أخرى. إن شركات مثل Submit it! تحاول أن تبقى دائماً على علم بآخر المستجدات والمتغيرات في هذا الشأن، بينما قد تحوي الأدلة الأخرى على قوائم مواقع قديمة وذلك بسبب التغيرات السريعة التي تحصل على الإنترنت وعلى شبكة الويب العالمية.



٢. بعض الأدلة وأجهزة البحث تتقاضى أتعاباً مقابل القوائم، بينما لا يتقاضى معظمها ذلك.

٣. قد لا تحتوي - الأدلة أو أجهزة - البحث على كل مواقع شبكة الويب، فبعضها على سبيل المثال مخصص لمواقع الشبكة غير الأمريكية، فإذا كان موقعك كذلك فإن الدليل لن يذكره في قوائمه.

٤. بعض الأدلة وأجهزة البحث توقف عمليات التسجيل بصورة دورية، لذلك، عليك تقديم عدد غير محدد من الطلبات من أجل تسجيل URL في كل مفكرة على حدة.

٥. عندما تتقدم بطلب تسجيل URL (عنوانك الخاص على الشبكة) ستجد أن الأمر قد يأخذ من يوم إلى ثمانية أسابيع أو أكثر قبل ظهور موقعك على جهاز بحث. وهذا مردّه إلى أن شركات البحث تتوخى عادة الدقة في المعلومات التي تسجلها على قوائمها. إذا كان موقعك في غير مكانه المناسب حسب تخصصه فإنه لن يدرج في القوائم، لذلك فإن التأخير في إدراج موقعك يعود للعدد الكبير من الطلبات المقدمة والتي تحتاج لمراجعة وتدقيق، كن صبوراً وتابع عملية البحث عن موقعك حتى تجده.

تقدم مواقع التسجيل خدمات أخرى استشارية تعرض عليك معلومات أو تقارير حول الدخول إلى أفضل المواقع (الأفضل هنا تعني التي تجد إقبالاً كبيراً من الزوار). فعلى سبيل المثال، تقدم لك شركة submit it! أكثر من ٤٠٠ جهاز بحث ودليل من أفضل الأجهزة على شبكة الويب. ولكن هذا العدد ليس العدد الكلي لأجهزة البحث لتلك الشركة، فهي تدعم أكثر من ١٢٠٠ جهاز ودليل. وتتلقى هذه الشركة كل يوم حوالي ٢٠ طلباً جديداً من شركات تقديم خدمات البحث والأدلة للعمل لديها.

## تحديث موقعك على أجهزة البحث:

إلى كل خدمة بحث تستخدم إحدى البرامج أو الروبوتات (robot) التالية (وتسمى أيضاً الزواحف/ Web Crawler، AltaVista، Excite ، ) وتريد تصنيف المعلومات التي تردّها عن المواقع، نقدم هذه الإرشادات البسيطة حول تحديث تلك المعلومات بصورة مستمرة:

❖ **تغيير اسم ومحتويات الموقع:** عند تغييرك لاسم أو محتويات موقعك، لا يتوجب عليك الاتصال بكل خدمة آلية لتبنيها إلى التغييرات الطارئة. إن روبوت أو برنامج Excite وغيره من البرامج المشابهة سيقوم بإجراء تحديث أوتوماتيكي (عادة تأخذ الاسم الجديد من مربع الاسم الموجود في ترويسة وثيقتك - لذا فإنه من الأفضل أن تعدل وتبتكر دائماً ما تراه مناسباً لاسم موقعك.

❖ **تغيير مكان موقعك:** عندما تقوم بتغيير مكان الموقع (-your real loca/URL tion) عليك الحصول على «إعلان URL» جديد من جهاز البحث، حيث يقوم الروبوت (البرنامج الآلي الخاص) باستخدامه لإدراج مكان موقعك الجديد. إذا بقي الموقع القديم يظهر على العنوان القديم، فأن معظم برامج العنكبوت ستتابع إدراج موقعك في الفهرس إلى أن تزيله بنفسك أو تستعين بملف روبوت خاص في نظامك. إن هذا الملف سيشير إلى موقعك الجديد بحيث تجد برامج التحديث الأوتوماتيكية كافة المعلومات اللازمة الخاصة بك في المكان الجديد. يمكنك الحصول على معلومات حول كيفية استخدام ملف روبوت في موقعك على [info.webcrawler.com/mak/projects/robots/faq.html](http://info.webcrawler.com/mak/projects/robots/faq.html).

❖ **تغيير الموجز حول الموقع:** من أجل تغيير الموجز حول موقعك الذي تجمعه العناكب المختلفة، عليك أن تغيّر المحتوى، إن هذه البرامج تقوم عادة باختيار ملخص عن موقعك من الجمل التي تدل على الأفكار الرئيسية مباشرة من صفحتك الخاصة. إن مصممي روبوت شبكة الويب (العنكبوت) يمكنهم جعل العنكبوت يختار بعض الجمل الخاصة للخلاصة.



## أجهزة البحث التي تحدث يدوياً:

إن بعض خدمات البحث تقوم بتحديث المواقع المشتركة يدوياً (لا من خلال روبوتات خاصة). لذا يتعين عليك تقديم معلومات حول موقعك عندما تقوم بإجراء تغييرات أساسية على محتواه. لهذا السبب يكون من الأفضل استخدام أنظمة تحديث آلية مثل Submit it!. إن مثل هذه الأنظمة تبقي الزائرين على اطلاعٍ على أحدث التغييرات الطارئة على موقعك دون أن تضطر إلى تقديم طلب أو إشعار بالتغيير الحاصل إلى كل جهاز بحث.

## الإعلان على شبكة الويب المنتشرة في العالم:

إذا كانت ميزانيتك المخصصة للدعاية عن عملك أو سلعتك تسمح لك بالإعلان على شبكة الويب العالمية، لا تتردد في ذلك. إن الإعلان على أحد مواقع الويب الدعائية (المخصصة للإعلانات) يتراوح بين تقديم إعلان بسيط على الموقع وبين تقديم الطريقة المناسبة لتوصيل الزبون إلى موقعك (مقابل أتعاب خاصة) على هذه الشبكة أو إلى صفحتك الخاصة التي تعطي معلومات كاملة عن منتجك أو الخدمة التي تقدمها.

والإعلان على المواقع الساخنة (أي الشائعة) يمكن أن يكون مكلفاً. فعلى سبيل المثال سيكلفك الإعلان العادي على نظام بحث AOL NetFind لمدة سنة حوالي \$ ٢٠٠٠ وسيكلفك الإعلان الأكبر المزيد من المال.

إذا أردت التعرف على كيفية الإعلان على مواقع مميزة على شبكة الويب، يمكنك إرسال رسالة إيميل أحد المسؤولين عن شبكة الويب (Webmaster) لسؤاله عن إمكانيات الإعلان التي تتراوح أسعارها وأمكنة عرضها ونسبة المشاهدة التي تحققها لك. إن الإعلان على شبكة الويب يشبه كثيراً الإعلان في وسائل الإعلام الأخرى كالصحف والمجلات. وكلما زاد الطلب على الإعلان على صفحة ما، كلما ارتفع سعر الإعلان عليها.

إذا كان موقعك يتمتع بنسبة عالية من المشاهدة، يمكنك الاستفادة في هذه الحالة ببيع قسم من الموقع لعرض إعلان ما. في الواقع هنالك بعض المقاولين على شبكة الويب الذين يمارسون هذا العمل لتحقيق المكسب المادي من خلال الأتعاب التي يتقاضونها.

### إبقاء عميلك على موقعك على الشبكة:

إن المحافظة على زوار وزبائن موقعك هام بقدر أهمية اجتذاب أشخاص جدد إلى موقعك. تمعن في هذه التكاليف للإعلان على الويب:

إعلان إحدى الشركات المتخصصة على موقع على الويب: \$10,000

حملة إعلانية على الياهو!: \$15,000

إعلان لمدة سنة: \$1200

المحافظة على زوار موقعك على الويب: لا شيء.

ولكن بما أن عدد صفحات الويب يفوق البليون صفحة على الإنترنت، فإن التحدي الأكبر هو النجاح في التمييز وفي استقطاب أكبر عدد من المتبحرين.

خلصت دراسة حديثة أعدها معهد إنغيج للتكنولوجيا / Engage Technology

إلى أن نسبة 4 من أصل 5 زوار إلى أحد مواقع الويب العادية لا يعودون إليه. ويعتقد عدد غير قليل من خبراء السوق أن القدرة على اكتساب عدد أكبر من الزوار الدائمين دليل النجاح في هذا الميدان. ولكنهم يحذرون، بالمقابل، من أن الاكتساب دون المحافظة على ما اكتسبته قد لا يعني شيئاً.

هنالك عدد من الطرق التي تساعدك على المحافظة على زوار موقعك على

الويب. إليكم هذه النصائح التي يقدمها السيد دومين بازادونا (Domain Pazado-na)، وهو شريك في واحدة من أشهر وأنجح الشركات على الويب في موضوع استقطاب زوار دائمين، شركة Cyber-NY: (<http://www.cyber-ny.com>)



- استخدم التقنيات الحديثة لضغط ما ترسله بهدف تسريع عملية العرض عند المتلقي: إن معظم عمليات التبحر على الويب تتم بواسطة المودم. وربما قريباً جداً يكون لدى كل مستخدم توصيلات إلى خط المودم السريع DSL، ولكن معظم المستخدمين حالياً يعتمدون على أجهزة المودم العادية للاتصال من منازلهم. ولكن للأسف فإن معظم الناس لا يملكون الصبر للانتظار أمام المواقع التي تحتاج لأكثر من دقيقة تحميل على شاشاتهم. كي تتجنب هذه المشكلة، قم بضغط الصور والرسوم، وتفادَ تصميم نص بطريقة الصور في الوقت الذي يمكنك فيه إرساله عبر HTML. إن هذا يساعد على تسريع تحميل موقعك على شاشة الزائر، وبهذا فإنه يضمن لك عدم هروبه إلى موقع آخر.

- جرب استخدام تقنيات جديدة: تحرر عن كل التقنيات الحديثة ولا تخشَ من استخدامها. يقدم عدد كبير من شركات البرمجة مثل شركة ماكروميديا (Macromedia) المزيد والمزيد من الوسائل التي تساعد في التبحر على الويب دون إضاعة كثير من الوقت. في حال اعتمادك على خدمات شركة ما لتصمم موقعك على الويب (إذا كنت لا تملك أفكاراً خاصة في مجال التصميم)، اطلب من هذه الشركة أن تستخدم أحدث وآخر التطورات التكنولوجية في هذا المجال.

### بعض الأفكار الهامة حول التسويق عبر الويب:

حالما يظهر موقعك الممتاز من وجهة نظرك (لتصميمه الرائع وسرعة عرضه والإعلان عنه في عدة أماكن) على الشبكة للإعلان عن سلعتك أو عن خدماتك، تجد أنك ما زلت تواجه مشكلة كبيرة: لا أحد يشتري بضاعتك.

هنا عليك أن تسأل نفسك إن كنت فعلاً قد اتبعت قواعد التسويق الأساسية عندما قمت بتصميم موقعك. إليك هذه القواعد الهامة في هذا المجال والتي يتوجب عليك إتباعها (عليك بذل جهد إضافي هنا وعدم الاعتماد على اتصالات وتسويق شبكة الويب):

- **قدم خدمات ممتازة للزبائن:** إن تقديم خدمات ضعيفة للزبون أمر من شأنه التسبب بهرب هذا الزبون، بدءاً من عدم الاكتراث بالرد على رسائله وانتهاءً بتأخير وصول البضاعة المطلوبة. ففي عصر السرعة الذي نعيشه، لن ينتظر الزبون طويلاً لاستلام رد منك على استفساراته حول بضاعتك. إن تأخرتك بالرد على رسائله عبر البريد الإلكتروني سيؤدي إلى تحوله عنك إلى معلمن آخر. هنالك نقطة أخرى هامة هنا، هي تأكدك من وجود عنوانك على كل صفحة من صفحات موقعك على الويب، لأن الزبون يكره أن يضيع وقته في البحث عن العنوان من أجل توجيه سؤال بسيط. وأخيراً لا تنسَ أن تقدم له خدمة الاتصال بك مجاناً من أجل استفساراته وهذا أمر يمكنك تحقيقه بسهولة ومجاناً أيضاً عبر <http://www.unreach.com>.

- **اذكر بوضوح من أنت وما الذي تفعله:** لا نستطيع أن نحصي لك عدد المواقع التي يغفل أصحابها ذكر المواد أو السلع التي يبيعونها. لذا عليك التعريف بنفسك أو بشركتك وبالسلعة التي تنتجها جيداً. هنا أيضاً لا تترك الأمر للزبون كي يبحث وينقب من أجل معرفة السلعة التي تبيعها أو الخدمة التي تقدمها. إن الناس عادة لا يهتمون بصاحب السلعة وإنما بما تقدمه لهم تلك السلعة من فوائد، لذلك اشرح بالتفصيل ميزات سلعتك وفوائدها لتلفت نظر المهتمين إليها.

- **قدم السعر الأنسب:** إذا كنت تطلب سعراً عالياً لن يشتري أحد منك، وإذا كنت تطلب سعراً أقل من المعقول سيظن الزبون أن هنالك عيباً في سلعتك وبالتالي فإنه لن يشتريها، لذا قم، قبل تحديد سعرك النهائي، بجولة على مواقع منافسيك الذين يعرضون سلعاً شبيهة بالتي تعرضها وتعرف على الأسعار التي يعرضونها. ولا تنسَ هنا أن تقدم عرضاً مجانياً تشجيعياً مع سلعتك، فإن أي شيء تعرضه مجاناً مع سلعتك - كتوصيل السلعة مجاناً مثلاً - سيشجع الكثير من الناس على التعامل معك وشراء ما تعرضه.



- تأكد من كون نص إعلانك يشجع الآخرين على الشراء: اعتمد على عناوين براءة وملفئة لجذب الزبائن، بالإضافة إلى الاعتماد على شهادات أشخاص كانوا سعيدين بشراء بضاعتك لأنها حققت لهم الفائدة المرجوة منها. ولا تنس أن قارئ الإعلان يقفز عادة من سطر إلى آخر يلفت انتباهه ولا يقرأ كل ما هو مكتوب، لذلك عليك أن تعرف كيف توجه أنظاره إلى الجمل الرئيسية التي تبرز النقاط الهامة والميزات المتوفرة بسلعتك. وتذكر أن تعرض عدة خيارات وتسهيلات للدفع على الزبون، وليكن شعارك هنا البساطة والسهولة.

- صمم موقعك وأنت تضع السوق الذي تصبو إليه نصب عينيك: هل تجد أن إعلانك على الويب بتصميمه الحالي ناجح في جذب نوعية الزبائن التي تريدها والمستعدة فعلاً لشراء بضاعتك أو الاستفادة من خدماتك؟ فعلى سبيل المثال إذا كان إعلانك موجهاً لفئة الشباب فيجب أن يبدو مرحاً وبسيطاً ومتماشياً مع ما هو دارج (واترك التكلفة والتعقيد للكبار)، وإذا كان موجهاً إلى رجال الأعمال فيجب أن يبدو متعاوناً من أجل تحقيق المصلحة المطلوبة. أي بمعنى آخر، عليك استخدام الألوان والخطوط والصور التي تناسب الفئة التي يتوجه إليها الإعلان.

- ركز على المضمون وسهولة التبحر: فإن هذين العنصرين هما أهم العناصر التي تساعدك على الاحتفاظ بزوار موقعك. قد يبدو هذا سهلاً، ولكن شركات عديدة تركز على عملية تسويق موقعها دون الالتفات إلى كيفية وماهية عملية الاتصال بموقعهم. إي أنهم لا يعيرون انتباهاً إلى كون محتوى موقعهم يتماشى مع أحدث التطورات ولما تنته صلاحيته أم لا، ولا يلتفتون إلى صعوبة التبحر على موقعهم ذلك. إذا لم يستطع موقعك تقديم ما يريده المستخدم وبطريقة سهلة وسريعة فإن آلاف المواقع يمكنها تقديم ذلك.

## الطريقة الفعلية لتقديم خدمات بوقت بسيط:

يمكنك إلقاء نظرة على الموقع التالي: <http://www.humanclick.com> الذي يسمح لك بالإجابة على استفسارات الزوار الذين يستعرضون موقعك على الويب. كلما استخدمت المزيد من الأقنية والوسائل التي تسهل اتصال الزبون بك كلما كان هذا أفضل بالنسبة لك. لقد فشلت شركات عديدة بتطوير عملها ومردودها عبر الشبكة وذلك بسبب ضعف الخدمات التي كانوا يقدمونها إلى الزبائن أو بسبب ضعف أقنية الاتصال التي كانوا يستخدمونها للوصول إلى أولئك الزبائن. لذلك فإن تقديمك أكثر من وسيلة اتصال بينك وبين الزبون سيجعلك تبرز بالتأكيد بين مجموعة المعلنين ويعزز علاقتك بالزبائن وبجميع المتصلين بك، ويساعدك على الاحتفاظ بزبائنك الدائمين.

وفي نهاية المطاف، نذكرك بضرورة اعتماد هذه المبادئ المتعلقة بشؤون التسويق عند تصميم موقعك. صمم موقعك بحيث يبدو جذاباً وجيداً وبحيث يحقق الهدف الذي تراه من أجل عملك، والأهم من هذا وذاك أن تذكر أن الموقع سيحقق لك ما تريد تحقيقه: بيع ما عندك من إنتاج وضمن عودة الزبون ثانية إليك لشراء المزيد.

