

استخدم البريد الإلكتروني بفعالية

وزد من إنتاجيتك

بقلم مارشا إيغان

التسويق العظيم يمكن أن يتخذ عدة أشكال

إن البريد الإلكتروني، هدية التكنولوجيا، فرصة ينبغي على الأسواق الكبيرة ألا تضيعها. البريد الإلكتروني غير مكلف جداً. وفعال، وإذا استخدم بشكل صحيح يمكن أن يصبح أداة تسويق فعالة جداً.

في الأيام التي خلت كان التسويق عبر البريد، أو لوحات الإعلان، أو المذياع، أو التلفاز مكلفاً. أما البريد الإلكتروني فهو غير مكلف (نسبياً). استخدام البريد الإلكتروني، إلى جانب برنامج إدارة قاعدة بيانات، يمكن أن يكون هبة بالنسبة إلى أي جهود للتسويق التجاري. ومع برنامج (سوفت وير) إدارة قاعدة البيانات، مثل برنامج Act أو Gold Mine، تستطيع أن السماح بأشكال بريد إلكتروني خاصة شخصية، وأن تحفظ اليوميات، كما تحافظ على سجلات الاتصالات مع زبائنك الحاليين والمحتملين. إليك أمثلة قليلة حول كيفية استخدام هذه التقنيات لمصلحة تسويقك:

تصنيف الاتصالات: أنصح زبائني أن يصنفوا الاتصالات في قاعدة معلوماتهم على عدة مستويات، مثل: A, B, C, D.. اتصالاتك من مستوى A هي الاتصالات ذات الأولوية العليا - هؤلاء هم الذين قد ترغب بالبقاء على اتصال بهم على أساس شهري. أما اتصالاتك من مستوى B فهي يمكن أن تشمل الأشخاص الذين تحرص على الكتابة إليهم على أساس فصلي، وهكذا. مع وجود مدير قاعدة بيانات سيكون من السهل جداً تصنيف وتحديد الجهات التي لم تتصل بها بعد، أو وضع ملاحظات يومية كي تتأكد أنك لن تضيع أي فرصة.

اندماجات البريد الشخصي: باستخدام مدير قاعدة بياناتك في آن واحد مع نظام بريدك الإلكتروني، تستطيع أن تُدرج الحقول الشخصية في دمج بريدي بحيث يكون لدى البريد الإلكتروني لمسة شخصية، باستخدام الاسم الأول للشخص، أو المدينة، أو مكان العمل. كثير من مديري قواعد البيانات يُسجلون بصورة آلية موضوع البريد الإلكتروني في سجل الشخص الذي تتصل به دون أن تضطر للقيام بذلك بشكل منفصل.

المشاركة بمعلومات الذين تتواصل معهم: بامتلاكك لجميع المعلومات المتصلة بمن تراسلهم بتوقيعك في بريدك الإلكتروني على كل مراسلة بريدية إلكترونية أنت تمكن زبائنك الحاليين والمحتملين (لاحقاً) من نقل معلوماتك بسهولة إلى قواعد بياناتهم. أنا أنصح زبائني أنهم في أي وقت يجدون أفقاً جديداً لعملهم (زبوناً محتملاً)، ويتلقون بطاقة عمل، أن يرسلوا بريداً إلكترونياً -وليس رسالة- إلى المرسل عبر 24 ساعة. وهذا لا يؤكد فحسب أن معلومات الشخص هي الآن في قاعدة بياناتك، بل إنك تكون بذلك قد أعطيتهم طريقة سهلة جداً للقيام بالشيء نفسه بمعلومات اتصالك.

في حين أن تقنية البريد الإلكتروني وقاعدة البيانات يمكن أن تكون تقدماً حقيقياً، عليك أن تكون حذراً من الشرك والجانب السلبي لاستخدام البريد الإلكتروني. أولاً وقبل كل شيء لا تقم بالقرصنة على زبائنك المحتملين أو الحاليين، فهذا أمر غير جيد. وإذا ما أقدمت عليه سيفسد جهودك التسويقية -ولا يساعدها كما يتهيا لك. وثانياً تحكّم بريدك الإلكتروني بكفاية بدلاً من أن تتركه يتحكم بك.

أحد التحديات الكبرى بالتعامل مع البريد الإلكتروني هو سوء الاستخدام وسوء الإدارة. ففي حين أن تقنية البريد الإلكتروني نفسها يمكن أن تكون أفضل ما تم اختراعه منذ الخبز المقطع إلى شرائح، فإن الجانب البشري من إساءة استخدام البريد الإلكتروني قد أصبحت تحدياً حقيقياً. لقد طور الناس أساليب تعامل قذرة مع البريد الإلكتروني خربت بقسوة إنتاجيتهم، ووقفت حقاً في طريق قدرتهم على تحقيق أهداف عملهم. وهذا الأمر يشملك ويشمل جهودك التسويقية.

الأمثلة على تلك الأساليب السيئة تتضمن ما يلي، وإن كانت لا تقتصر عليها بالتأكيد:

- أن تسمح لكل بريد إلكتروني شخصي أن يقاطعك عند استلامه. «يوم! لديك بريد».
 - إبقاء عدد كبير من رسائل البريد الإلكتروني في صندوقك مما قد يضطرك لأن تراجع وتفرز هذه المواد أكثر من اللازم.
 - المرور بسرعة كبيرة على بريدك - بغض النظر عن أهميته.
 - إنفاق وقت زائد عن اللزوم في محاولة البحث عن رسائل إلكترونية.
 - إرسال بريد إلكتروني إلى نفسك لتذكير نفسك بأداء بعض الأشياء، بدلاً من استخدام التقنية المتوافرة في نظام بريدك الإلكتروني.
- إذا كان أي مثال من هذه يبدو مألوفاً، فعلى الأغلب عليك بذل جهود أكبر - لتسويق عملك التجاري كما يجب.
- الحقيقة هي أن كثيراً من الأفعال تحولت إلى عادات جلبناها إلى أنفسنا. ولدينا اختيار لنغرس في أنفسنا عادات مثمرة بدلاً من العادات المهذرة للطاقة.
- وهكذا كلما تدبرنا شؤون أنفسنا، والطريقة التي نعالج بها بريدنا الإلكتروني، بشكل أفضل، كلما كانت جهودنا التسويقية مفيدة أو حتى مزدهرة.
- هنا بعض الأفكار المفيدة التي احتواها كتابي المعروف على الشبكة «ساعديني!» لقد سقطت في صندوقي ولا أستطيع الخروج منه! خمسة حلول للإدارة الذاتية للبريد الإلكتروني التي ستضيف ساعات إلى يومك»:

1- اطفئ الإرسال والاستقبال الآلي: هذه مزية متوافرة في معظم شبكات البريد الإلكتروني، وهي تسمح لك أن تتحكم بوقت استلام بريدك الإلكتروني بدلاً من إعلامك في كل مرة أنك قد تلقيت بريداً في شبكتك. ونحن ننصحك أن تجعل إرسالك واستقبالك الآليين بحد أدنى لا يتجاوز /90/ دقيقة.

2- اجعل صندوقك نظيفاً: بالنظر إلى داخل صندوقك فقط على أنه وعاء لاستقبال ما يخص العمل، وخذ جميع المواد وصنفها في أماكن تستطيع الوصول إليها لتقرير

خطتك اليومية، أو الأسبوعية، أو الشهرية، وبذلك سوف تتحكم بعملك - بدلاً من أن يتحكم بك.

3- حدد أوقانا لمعالجة بريدك الإلكتروني: عندما تخصص وقتاً لمعالجة بريدك الإلكتروني في خطتك اليومية يصبح ذلك جزءاً من عملك بدلاً من أن يتقاطع معه.

4- شغل بريدك الإلكتروني في عملية تخطيطك اليومية: بدلاً من اعتبار رؤية البريد الإلكتروني مهمة عليك القيام بها، انظر إليه على أنه موزع لمهام أخرى ينبغي القيام بها. اربط المهمات التي تتلقاها بالبريد الإلكتروني بالمهام التي تتلقاها من مصادر أخرى، سواء كان رئيسك، أو من الهاتف، أو إدارة البريد الأمريكية...إلخ.

5- صدق أنك تسيطر على بريدك الإلكتروني: كثير من الناس يتخذ موقفاً متفاعلاً من البريد الإلكتروني ويصبحون رومانسيين في التفاعل والتعامل معه سواء أكان مهماً أم لا. إنهم يشعرون بالبهجة إذا ما تمّ تعنيفهم أو توبيخهم عبره بدلاً من التعامل مع ما هو مهم. عندما تسيطر على بريدك فإنك تسترجع حياتك.

بإفصاح مكان لما هو مهم حقاً والعمل به ستكون قادراً على نقل عملك إلى المستوى الأعلى التالي. من الواضح أنك تؤمن بالتسويق بوصفه جانباً مهماً في عملك التجاري، وإلا لما كنت قرأت هذا الكتاب. لذا فإن استغلال الوقت في تسويق عملك هو مفتاح نجاحك.

استخدم التكنولوجيا، استعن ببرمجيات إدارة قاعدة البيانات، واستخدمها بشكل خلاق لتسوق عملك لزملائك الحاليين والمستقبليين. وابن عادات تفاعلية فعالة تساعدك على التحكم بكل البريد الإلكتروني الذي يصلك من الزبائن المهتمين بعملك!

مارشا إيجان **Marsha Igan**: المديرية التنفيذية لشركة إيجان لحلول البريد الإلكتروني، وهو قسم من «مجموعة إيجان». بوصفها خطيبة مشهورة، ومقدمة حلول، ومؤلفة، ومدربة اختصاصية مؤهلة، عملت بدأب من أجل إضافة أهمية في سعيها إلى مساعدة الآخرين على توفير آلاف الساعات وإصلاح حياتهم نظراً للهدر الذي وجدته في سوء إدارة البريد الإلكتروني.

اكتسبت جوائز في إنتاجية البريد الإلكتروني، بتأليفها كتابين على الشبكة: «المساعدة! لقد وقعت في صندوقي ولا أستطيع الخروج منه! خمس إستراتيجيات إدارة ذاتية للبريد الإلكتروني تضيف ساعات إلى أسبوعك»، و«استعد إنتاجية سوق بريدك الإلكتروني: أضيف دولارات كثيرة إلى خط القاعدة لديك». من أجل معرفة نصائح وأفكار أخرى حول توفير الوقت وقراءة رسالتها الإخبارية نصف الأسبوعية حول بعض الأفكار الجيدة عن إنتاجية البريد الإلكتروني، زوروا موقعها الآتي: <http://EganEmailSolutions.com>. يمكنكم أيضاً الوصول إليها عن طريق.

Marsha@MarshaEgan.com

حقوق النشر ©2006، مارشا إيفان

جميع الحقوق محفوظة

لا يمكن استخدام أي جزء من هذه المقالة وإعادة نشرها أو ترجمتها بأي شكل أو وسيلة بشكل إلكتروني أو آلي بما في ذلك التصوير أو النسخ أو التسجيل أو تخزين المعلومات دون إذن خطي من الكاتب باستثناء استخدام عبارات مقتضبة منها في أي بحث أو دراسة.