

# التجارة الإلكترونية E-commerce

[ ITWT304 ]

المحاضرة الرابعة

أستاذة المادة  
أ. وفاء حسين المصباحي



# المواضيع التي سيتم دراستها في مقرر : التجارة الإلكترونية E-commerce

## المحاضرة الرابعة

أنواع المتاجر الإلكترونية Types of online stores



كيف يمكن لأي شخص مواولة التجارة الإلكترونية؟  
How can someone do e-commerce?



التسويق الالكتروني Electronic marketing



أنواع التسويق الالكتروني Types of electronic marketing



مميزات التسويق الالكتروني Advantages of electronic marketing



كيف تبدأ التسويق الإلكتروني ؟  
How to start e-marketing ?



6

## أنواع المتاجر الإلكترونية Types of online stores

مع تزايد الطلب على التسوّق عبر الإنترنت، يتنامى أيضاً عدد وتنوّع المتاجر الإلكترونية. فقد أصبح هناك العديد من الأنواع المختلفة من المتاجر الإلكترونية التي تلبي احتياجات مختلف الأفراد والشركات. أبرز هذه الأنواع تأتي على الشكل التالي:

### ▪ **متاجر التجزئة للبضائع العامة** : General merchandise retail stores

وهي المتاجر الإلكترونية التي تباع مجموعة واسعة من المنتجات والسلع، **مثل:** الأزياء، والإلكترونيات، والأدوات المنزلية، والمجوهرات، والأدوات الرياضية، وغيرها.

### ▪ **المتاجر الإلكترونية الخاصة بالخدمات** : Service-based online stores

وهي المتاجر التي تقدّم خدمات عبر الإنترنت، بدلاً من بيع منتجات. وتتضمن هذه المتاجر العديد من الخدمات المختلفة، **مثل:** خدمات التدريب والتعليم عن بعد، والتصميم الجرافيكي، والاستشارات القانونية والمالية، وخدمات تطوير البرمجيات وتصميم المواقع الإلكترونية، والترجمة، وتدريب اللياقة البدنية، وتصميم الأزياء، وتصميم الديكور الداخلي وغيرها الكثير.

### ▪ **المتاجر الإلكترونية الخاصة بالمنتجات الرقمية** : Digital Products Providers

وهي المتاجر التي تسمح للعملاء بشراء وتنزيل المنتجات الرقمية **مثل:** الألعاب والكتب الإلكترونية والبرامج الحاسوبية وتطبيقات المحمول، والموسيقى والأفلام والدورات التدريبية والصور الفوتوغرافية والقوالب الجاهزة في مختلف مجالات التصميم وغيرها من المنتجات الرقمية.

## كيف يمكن لأي شخص مزاولة التجارة الإلكترونية؟ How can someone do e-commerce?

توفر التجارة الإلكترونية فرصاً حقيقية للشباب لتحويل أمالهم إلى واقع ملموس من خلال خلق فرص العمل وتحسين جودة حياتهم. يمكن لأي شخص الآن، يمتلك شغفا بالأعمال التجارية أن يفتح متجرًا إلكترونيًا عبر خطوات بسيطة ويعمل على تنميته ليصبح مشروعًا ناجحًا. يمكنك تحقيق أرباح عن طريق بيع أي شيء ترغب في بيعه، سواء كانت منتجات وبضائع عامة، أو منتج واحد محدد، أو تقديم خدمات ، أو خدمة معينة.

### كيف أبدأ؟

#### ➤ الخطوة الأولى : اختيار فكرة مشروع Choose a project idea :

للبدء في أي مشروع تجاري، يجب عليك أولاً اختيار فكرة جيدة تتناسب مع مهاراتك واهتماماتك. يمكنك البحث عن أفكار مشاريع تجارية على الإنترنت، استشارة الأهل والأصدقاء، استفسار ذوي الخبرات في المجال، اقتناص أفكار من وسائل التواصل الاجتماعي، كما يمكنك الوصول إلى فكرة معينة انطلاقاً من الجمهور الذي تريد استهدافه بنشاطك التجاري.

#### ➤ الخطوة الثانية : بحث وتحليل السوق المستهدف Research and analysis of the target market :

قبل البدء في تنفيذ فكرتك، عليك أن تقوم بدراسة السوق وتحليله بعناية. يجب أن تتحقق من وجود الفرصة والحاجة إلى المنتج أو الخدمة التي تريد تقديمها، وكذلك تقييم المنافسين وتحديد ميزتك التنافسية.

## كيف يمكن لأي شخص مزاولة التجارة الإلكترونية؟ How can someone do e-commerce?

### ➤ الخطوة الثالثة : إنشاء متجر إلكتروني Create an online store

بعد اختيار فكرة المشروع وتحليل السوق، يمكنك البدء في بناء متجرك الإلكتروني. والأمر جدا بسيط حاليا، لن يتطلب منك مهارات تقنية عالية أو خبرة طويلة في مجال التصميم، بل هناك العديد من المنصات التي تسهل عليك عملية إنشاء متجر إلكتروني احترافي بميزات مختلفة. قم بجولة استطلاعية عن ميزات كل منصة على حدة، واختر الأنسب لك.

### ➤ الخطوة الرابعة : تحديد وسيلة الدفع Determine the payment method

تحديد بؤاية دفع موثوقة لتسهيل عملية الأداء من الإجراءات الضرورية التي يجب اتخاذها منذ البداية لتحسين تجربة التسوق لعملائك، وضمان نجاح عملية البيع. وبما أن هناك العديد من وسائل الدفع المختلفة متاحة حاليا، فيجب التركيز على اختيار الأنسب لجمهورك المستهدف، ومحاولة تنوع بؤايات الدفع لديك لتحقيق أفضل النتائج.

### ➤ الخطوة الخامسة : حجز اسم دومين خاص بك Reserve your own domain name

يعمل اسم الدومين على إثبات مصداقية عملك ويمنحه طابعًا احترافيًا. لذا، لا يجب التهاون بأهمية حجز اسم دومين Domain Name لمتجرك الإلكتروني؛ فهذا يسهل وصول العملاء لمتجرك ويساعد في تحسين ظهور موقعك ضمن نتائج محركات البحث، بالإضافة إلى مساهمته في بناء الهوية الإلكترونية لعملك وتعزيز الثقة بين العملاء ومتجرك وفوائد أخرى عديدة.

ما هو نطاق /دومين الموقع (Domain Name)؟ نطاق/دومين موقعك هو العنوان الذي تكتبه في المتصفح للوصول إلى موقعك، أي أنه رابط الموقع المميز الذي يتوجه به الناس إلى موقعك. ويُستخدم الدومين (رابط الموقع) بديلاً عن IP Address لسهولة الوصول إلى الموقع.

مثال : دومين محرك البحث جوجل [www.google.com](http://www.google.com)

## كيف يمكن لأي شخص مزاولة التجارة الإلكترونية؟ How can someone do e-commerce?

### ➤ الخطوة السادسة : اختبار المتجر Store test :

تأكد من إجراء فحص شامل لجاهزية متجرك قبل إطلاقه للعموم، وقم بتصحيح أيّ خطأ أو ثغرة قبل أن يتعرض لها العملاء.

### ➤ الخطوة السابعة : وضع خطة تسويقية Develop a marketing plan :

في ظل المنافسة الشديدة التي تشهدها التجارة الإلكترونية حالياً، يصعب تحقيق النمو المرجو دون وجود خطة تسويقية واضحة للوصول إلى العملاء المحتملين وتحديد المسار الذي يجب اتباعه لتحقيق الأهداف المنشودة. لذا اجتهد في صياغة حملات إعلانية فعّالة واستخدم قوة تأثير وسائل التواصل الاجتماعي لإنجاز المهمة.

### ➤ الخطوة الثامنة : تأكيد الطلبات Confirm orders :

وصولك إلى مرحلة تأكيد الطلبات لا يعني بالضرورة أن البيع قد تم بالكامل بنجاح.

### ➤ الخطوة التاسعة : توفير خدمة الشحن Providing shipping service :

ما أهمية كل ما سبق إذا لم يستلم العميل طلبيته في الموعد المحدد، أو استلم طلبيته بشكل غير لائق؟ من هنا تأتي أهمية الشحن كمرحلة أخيرة ضمن علاقة المتسوقين بمتجرك. وأيّ تهاون في هذه المرحلة، قد يفوّت عليك فرص عديدة في الحصول على طلبيات. لذلك يجب النظر لشركات الشحن والتوصيل كشريك مهم في نجاح عملك وضمان رضا العملاء.

## كيف يمكن لأي شخص مزاولة التجارة الإلكترونية؟ How can someone do e-commerce?

### ➤ الخطوة العاشرة : خدمة ما بعد البيع After-sales service :

أياً كان ما تبيعه في متجرك، احرص دائماً على جودة علاقتك بعملائك بعد البيع. فعندما يشعر العملاء بأنهم يحظون بخدمة ما بعد البيع ممتازة ومتميزة، فغالبا ما يرغبون في التعامل مرة أخرى مع نفس المتجر، وينصحون آخرين بالتعامل معه أيضاً. وبالتالي، فإن الاستثمار في خدمة ما بعد البيع يمكن أن يؤدي إلى زيادة الإيرادات وتحسين سمعة المتجر. وهو الأمر الذي يجعله عنصراً مهماً لنجاح أي مشروع تجاري عبر الإنترنت. كما أن توفير خدمة جيدة ما بعد البيع يمكن أن يقلل من نسبة الإرجاع ويزيد من عمر علاقة المتجر بعملائه.

# التسويق الإلكتروني Electronic marketing

## التسويق الإلكتروني ( E-Marketing ) :

- ويعرف أيضًا باسم التسويق الرقمي ( Digital Marketing ) أو التسويق عبر الشبكة (web marketing) أو ( Internet Marketing )، ويشمل جميع الأساليب والممارسات ذات الصلة بعالم التسويق عبر شبكة الإنترنت.
- **التسويق الإلكتروني** هو تسويق المنتجات أو الخدمات باستخدام التكنولوجيا الرقمية، كالإنترنت والهواتف المحمولة ومواقع التواصل الاجتماعي ومحركات البحث والبريد الإلكتروني وغيرها.
- ويمثل التسويق الإلكتروني نهجًا جديدًا تمامًا في فهم سلوك العملاء، يبدأ من قياس عدد التحميلات والإعجابات والزيارات والمشاهدات والتعليقات والتفاعلات وينتهي بالتقييمات والمراجعات والاستبيانات.
- **ولكي تتمكن من ممارسة أنشطة التسويق الإلكتروني**، ينبغي أن تكون نقطة البداية هي بناء وجود لشركتك على الإنترنت، من خلال إنشاء موقع إلكتروني بتصميم جذاب، يقدم معلومات شاملة عن الشركة، وقد تُضيف إليه مدونة تشارك بها خبراتك مع جمهورك المستهدف، وأيضًا إنشاء حسابات على مواقع التواصل الاجتماعي تروج خلالها لمنتجاتك وتتواصل بها مع جمهورك.

## التسويق الإلكتروني Electronic marketing

• ويتميز بكونه **أسهل وأرخص وأسرع وأكثر فعالية ومرونة** من طرق **التسويق التقليدية** :

- **أسهل**: لا يتطلب أي تعقيدات روتينية ومقابلات، مجرد إنشاء حساب على المنصة المختصة لتبدأ التسويق.
- **أرخص**: تكاليف تأجير لوحة إعلانية على أحد الطرق أو مساحة إعلانية في جريدة معروفة من الممكن أن تغطي تكاليف حملة إعلانية على مواقع التواصل الاجتماعي لمدة 3 شهور.
- **أسرع**: إعلاناتك تبدأ في الظهور لجمهورك بعد لحظات من تصميمها ونشرها.
- **أكثر فعالية**: يمنحك التسويق الإلكتروني ميزة التخصيص، فعندما تُضيق نطاق ظهور إعلاناتك لتستهدف فئة محددة من حيث العمر، البلد، المدينة، الاهتمامات ذات صلة بمنتجاتك، فأنت لا تنفق أموالك إلا في مكانها الصحيح.
- **أكثر مرونة**: تمنحك أدوات القياس العديدة المعلومات الدقيقة الكافية عن جهودك التسويقية لتحديد أيًا منها تستمر به وأيًا منها تتوقف عنه.

## أنواع التسويق الإلكتروني Types of electronic marketing

توجد الكثير من **أنواع التسويق الإلكتروني**، وتتمثل فيما يلي:

1. يمكن التعاون مع **الشخصيات المؤثرة** مثل شخصيات المجتمع والفنانين، رموز مشهورة في المجتمع، في تسويق المنتجات.
2. كذلك يمكن تسويق المنتج **مقابل عمولة**، ويتم ذلك من خلال الاتفاق مع الأفراد القائمين بالتسويق بأخذ مبلغ من المال يتم الاتفاق عليه، أو الحصول على المنتج مجاناً.
3. كما يمكن التسويق الإلكتروني من خلال **إنشاء محتوى** جيد عن المنتج.
4. كذلك يمكن التسويق الإلكتروني من خلال استخدام **البريد الإلكتروني**، لإرسال معلومات عن المنتجات للعملاء.
5. كما يمكن استخدام **مواقع التواصل الاجتماعي** مثل الفيس بوك وتويتر، وانستجرام، لبيع المنتجات.
6. كذلك يساعد تحسين **محرك البحث** في تصدرك في مقدمة نتائج البحث على جوجل، مما يزيد من حركة مرور الأعضاء.

## Advantages of electronic marketing مميزات التسويق الإلكتروني



How to start e-marketing ?

كيف تبدأ التسويق الإلكتروني ؟



**شكرا**  
**على حسن الاستماع**