



نماء الإعلامية
Namaa Media

خدمات بناء السمعة المؤسسية



تُعَدُّ السمعة المؤسسية المتميزة ركيزة أساسية تُدشّن هُويّة المؤسسات، وتُسهم في بناء وتطوير ثقافة مؤسسية تعمل بشكلٍ مستدام لتحقيق رؤية المنظمة وأهدافها الإستراتيجية.

لقد أصبحت السمعة المؤسسية وإستراتيجيات إدارتها من مركزات الأصول والموارد التي تمتلكها أيّ منظمة؛ حيث تُضيف هذه الركيزة إلى المنظمة أو الهيئة قيمةً سوقيةً إضافية، كما أنها تُشكّل ميزةً تنافسية من شأنها أن تجذب المستثمرين ومجتمعات الأعمال، وتزيد من كسب ثقة العملاء والوكلاء والمستفيدين والمتعاملين وحتى الموظفين داخل هذه المنظمة أو تلك.

لذلك، تسعى كلّ منظمة إلى الحفاظ على سمعتها في السوق؛ من أجل الحفاظ على أكبر قدر ممكن من العملاء الموالين لعلامتها التجارية.

ولذا تُعَدُّ السمعة المؤسسية من أهمّ العناصر التي تُسهم في نجاح المنظمة وترسيخ علامتها في السوق والحفاظ على

قاعدة عملائها، وأيّ خلل بها قد يتسبّب في إلحاق الضرر بعلامتها التجارية وإحداث العديد من الخسائر للمنظمة. نظراً لأهمية السمعة المؤسسية؛ فإن المنظمات تُنفق كثيراً من المال والجهد في سبيل تحسين صورتها الذهنية وسمعتها وتعزيز هُويّتها؛ بهدف التأثير في الرأي العام ونشر رسالتها وتعزيز دورها، مع الحرص على التواصل السلوكي والمعرفي والعاطفي مع الجمهور المُستهدف، ومن هنا تُعَدُّ السمعة المؤسسية مقياساً لنجاح المنظمات ومدى تحقيقها لأهدافها.

وترجع أهمية السمعة المؤسسية إلى زيادة قيمة المنظمات وتعزيز ميزتها التنافسية، وإسهامها في تعزيز الأرباح ورَفْع القيمة السوقية للمؤسسات، بالإضافة إلى أنها تُخفّف من آثار كثيرٍ من المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها المنظمات وتدعمها في أثناء الأزمات، ولذلك فإن المنظمات ذات السمعة المؤسسية الجيدة تحظى بمساندة الجمهور وقت الأزمات.



إدارة السمعة المؤسسية

تعني إدارة السمعة المؤسسية: الجهود المستمرة لتحسين وحماية الصورة العامة للمؤسسة في عقول الجمهور وأصحاب المصلحة، وهي تتعلق ببناء الثقة والاحترام وتعزيز التواصل الإيجابي، وتمتاز المؤسسات ذات السمعة القوية بقدرتها على التأثير الإيجابي في سوقها وتحقيق النجاح المستدام.

وتلعب السمعة المؤسسية دوراً حيوياً في نجاح المنظمات في سوق المنافسة اليومية؛ حيث تؤثر بشكل كبير في الاتصالات الداخلية والخارجية، كما أنها تعزز بناء الثقة والولاء للمؤسسة من قبل المستفيد الخارجي والشركاء التجاريين والمستثمرين.

ولذلك عندما تكون السمعة إيجابية؛ فإن ذلك يمكن أن يؤدي إلى زيادة الاهتمام بالخدمة المقدمة، وتحقيق نمو في المبيعات والأرباح والسمعة الإيجابية. وعلى الجانب الآخر، إذا كانت السمعة سلبية، فإن المؤسسة قد تواجه فقداناً في الثقة وتأثيراً سلبياً في علاقاتها مع الجمهور والأطراف المعنية.



خدمة بناء وإدارة السمعة المؤسسية

نعمل على بناء السمعة المؤسسية لعملائنا، ومراعاة أهم العناصر التي تسهم في نجاحهم وتحافظ على عملاتهم؛ لأن السمعة المؤسسية هي الصورة الذهنية التي تتكوّن لدى الفرد عن المنظمة، وهي الرأي العام الذي يُكوّنه الجمهور حيال منظمة معينة.

ننظر للسمعة المؤسسية على أنها قيمة مُهمّة في تحقيق البقاء والنماء للمنظمة، وتسهم في جذب مزيد من العملاء الجدد والتفوّق على المنافسين، وتساعد المنظمة على استقطاب عدد كبيرٍ من الكفاءات البشرية. ونعتبر العلامة التجارية أحد أهم العناصر المُكوّنة للسمعة المؤسسية للمنظمات، ونعتني في بناء السمعة المؤسسية للمنظمة بتعزيز الثقة التي يمنحها المستهلكون لعلامتها التجارية؛ حيث توجد علاقة مُباشرة بين السمعة المؤسسية للمنظمة وبين علامتها التجارية.

ونؤمن بأن بناء السمعة المؤسسية المتميزة للمنظمة يُؤهلها للحصول على مزيدٍ من العملاء والشركاء، وتحسين السمعة المؤسسية يتطلب بناء علاقات وثيقة مع وسائل الإعلام التقليدية والرقمية؛ لأن السمعة المؤسسية المتميزة للمنظمة تُعدّ أحد أهم العوامل التي تسهم بشكلٍ كبير في نجاحها.

كما نقوم بإدارة السمعة المؤسسية للمنظمة، عبر كثير من الجهود والإستراتيجيات قصيرة وطويلة المدى؛ وإعداد مؤشرٍ خاصّ بالمنظمة يقيس السمعة المؤسسية لها ومدى تحقيقها لأهدافها. مع الإشارة إلى أن الناطق الإعلامي باسم المؤسسة يؤدي دوراً محورياً في الدفاع عن سمعتها المؤسسية.



إستراتيجيات بناء سمعة المؤسسات

نُدرِك أن سمعة الشركة يمكن أن تتحول بمرور الوقت إلى رصيد تسويقي مهمّ تُبْنَى عليه المكانة الاجتماعية والاقتصادية للمؤسسة، ونتيجة لذلك، تجعل السمعة المؤسسية من الشركة اسماً تجارياً بارزاً في السوق والمجتمع. ونؤكد أن الشركات والعلامات التجارية ذات السمعة الجيدة دائماً ما تكون أكثر قيمة وأكثر قدرة على تحقيق نتائج تنافسية عالية في السوق، وبالتالي يمكنها تحقيق قفزات تنموية كبيرة تجاه أهدافها الإستراتيجية.



ومن أهم الإستراتيجيات التي نتبناها في بناء وتعزيز سمعة العملاء

إعداد محتوى عالي الجودة عن المؤسسة

تتضمن إستراتيجيات بناء وتعزيز السمعة المؤسسية إعداد محتوى خاص بالمؤسسة تُقدّمه للجمهور، وقد يكون الهدف من هذا المحتوى زيادة معدّلات التحويل أو زيادة المبيعات أو زيادة الزيارات في حال المواقع والمتاجر الإلكترونية وتطبيقات الويب.

ويُعَدّ تعزيز السمعة المؤسسية من خلال التسويق بالمحتوى اليوم واحداً من أبرز جوانب التسويق الإلكتروني وأكثرها حضوراً بين المؤسسات والعلامات التجارية على اختلافها؛ ولذا نهتم بالمحتوى عالي الجودة، الذي يُلَامَس احتياجات جمهور عملائنا، ويُحقّق تطلعاتهم من محتوى المؤسسة أو علامتك التجارية.

وبحسب الإحصاءات، فإن 78% من المستهلكين يُفضّلون معرفة الشركة أو العلامة التجارية من خلال المحتوى عوضاً

عن الإعلانات المباشرة، كما أن 70% منهم يؤمنون بأن المؤسسات التي تُقدّم محتوى متخصصاً عالي الجودة أكثر تركيزاً على جمهورها، وأكثر اهتماماً ببناء علاقة قوية مع الزبائن.

وكُلّما كان المحتوى أكثر جودة وقيمة ويُقدّم منفعة حقيقية؛ تحسنت نظرة الجمهور إلى العلامة التجارية، وجعلته يُصنّف الشركة بجودة المحتوى ذاته الذي تُقدّمه. وبالتالي، فإن المحتوى الجيد يُظهر للجمهور مقدار الخبرة والمعرفة اللتين تمتلكهما شركتك في هذا المجال، وهذا يجعل الجمهور واثقاً بأن تعامله مع علامتك التجارية هو تعامل مع خبراء، لذلك في المرة القادمة التي تضع فيها إستراتيجية محتوى خاصة بشركتك، خُذْ باعتبارك أنك تبني سُمعة الشركة وصورتها في نظر الجمهور.



Company's Growth

It is a process to allow growth and achieve the company's goals. It involves the company's strategy, its financial performance, and its market position. A company's growth is measured by its revenue, profit, and market share. The company's growth is also influenced by its competition, its industry, and its overall economic environment.

Opportunity

Business Company

123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839404142434445464748495051525354555657585960616263646566676869707172737475767778798081828384858687888990919293949596979899100

123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839404142434445464748495051525354555657585960616263646566676869707172737475767778798081828384858687888990919293949596979899100

123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839404142434445464748495051525354555657585960616263646566676869707172737475767778798081828384858687888990919293949596979899100

123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839404142434445464748495051525354555657585960616263646566676869707172737475767778798081828384858687888990919293949596979899100

123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839404142434445464748495051525354555657585960616263646566676869707172737475767778798081828384858687888990919293949596979899100

123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839404142434445464748495051525354555657585960616263646566676869707172737475767778798081828384858687888990919293949596979899100

123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839404142434445464748495051525354555657585960616263646566676869707172737475767778798081828384858687888990919293949596979899100

123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839404142434445464748495051525354555657585960616263646566676869707172737475767778798081828384858687888990919293949596979899100

123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839404142434445464748495051525354555657585960616263646566676869707172737475767778798081828384858687888990919293949596979899100

123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839404142434445464748495051525354555657585960616263646566676869707172737475767778798081828384858687888990919293949596979899100

123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839404142434445464748495051525354555657585960616263646566676869707172737475767778798081828384858687888990919293949596979899100

123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839404142434445464748495051525354555657585960616263646566676869707172737475767778798081828384858687888990919293949596979899100

123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839404142434445464748495051525354555657585960616263646566676869707172737475767778798081828384858687888990919293949596979899100

123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839404142434445464748495051525354555657585960616263646566676869707172737475767778798081828384858687888990919293949596979899100

123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839404142434445464748495051525354555657585960616263646566676869707172737475767778798081828384858687888990919293949596979899100

123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839404142434445464748495051525354555657585960616263646566676869707172737475767778798081828384858687888990919293949596979899100

123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839404142434445464748495051525354555657585960616263646566676869707172737475767778798081828384858687888990919293949596979899100

123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839404142434445464748495051525354555657585960616263646566676869707172737475767778798081828384858687888990919293949596979899100

123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839404142434445464748495051525354555657585960616263646566676869707172737475767778798081828384858687888990919293949596979899100

حُثُّ المؤسسة على امتلاك ميزة تنافسية

نعمل على تحسين سُمعة عملائنا من خلال حُثُّهم على امتلاك ميزات تنافسية تُميِّز مؤسساتهم عن المنافسين من الشركات الأخرى العاملة ضمن المجال نفسه؛ بحيث تجعل العملاء يختارون علامتهم التجارية للشراء منها دون العلامات التجارية الأخرى. ونؤمن أنَّ كل مؤسسة وشركة وعلامة تجارية عليها امتلاك ميزة تنافسية تُميِّزها عن باقي منافسيها في السوق، وتمنح العميل قيمةً إضافيةً تجعله أكثر ارتباطاً بالشركة لعدم وجود هذه الميزة لدى منافسيها، ونتيجةً لذلك؛ في حال قرَّر العميل التخلي عن العلامة التجارية فلن يجد تلك الميزة لدى الآخرين. ونقوم في سبيل بناء وتعزيز السمعة المؤسسية لعملائنا بالتأكيد على أنَّ أهمَّ الأعمدة التي تقوم عليها إستراتيجية التسويق الجيدة لسمعة المؤسسة هي امتلاك الميزات التنافسية الحصرية، والتي يكون من الصعب على أيِّ من المنافسين استنساخها أو تقليدها.



إدارة علاقات عامّة متميزة مع العملاء

تنطلق الشركة في بناء وتعزيز السمعة المؤسسية لعملائها من فرضيّة أن السوق اليوم يُعاني كثرة عدد المؤسسات، وتعدّد المنتجات وتنوّعها، وتُخمة المنافسين والمنتجات، وأنّ العملاء يمتلكون خيارات عدة للشراء والتعامل مع علامات تجارية مختلفة تتنافس للحصول على ثقة الجمهور، ومن ثمّ جذبهم إلى قائمة عملائها.

لذلك ترى الشركة ضرورة أن تتوقف المؤسسات عن التعامل مع العملاء من منطلق شركة وعميل، والتوجّه نحو بناء علاقات قوية طويلة الأمد تمنح العميل شعوراً بأهميته على المستوى الشخصي ومكانته لدى العلامة التجارية، وأن الشركة تهتمّ بالعميل أكثر من مجرد كونه عميلاً تريد الحصول على أمواله مقابل ما تُقدّمه من خدمة أو مُنتج.

ويساهم هذا الشكل من العلاقات في بناء سمعة الشركة لدى الجمهور وتوسعة قاعدة عملائها، كما يساعد على تحسين صورة العلامة التجارية كواحدة من الجهات التي تبذل جهداً في تحسين تجربة المُستخدم لديها وجعله أكثر رضاً عن الخدمات أو المنتجات المُقدّمة.



زيادة القيمة المضافة للعملاء

نعمل على تقديم قيمة مضافة للعميل، باعتبارها خطوة في تعزيز السمعة المؤسسية للمؤسسة، وتعزيز برامج ولاء العملاء، وكل ما يمكن أن تتضمنه تجربة المستخدم مع العلامة التجارية.

ونهتم بدعم القيمة المضافة للعملاء؛ لكونها مهمة في بناء السمعة المؤسسية للعملاء، ففي الوقت الذي تكثر فيه الخيارات أمام العملاء والزبائن ويزدحم السوق بالمنافسين؛ فإن القيمة الإضافية التي تُقدّمها لعملائك -مهما كانت بسيطة- تمنحهم شعوراً بالرضا تجاه الشركة وما تُقدّمه. وإن العملاء الراضين أكثر ولاءً للعلامة التجارية، والولاء يعني مزيداً من الانتشار ومزيداً من الأرباح، وبالتالي سُمعة قوية للشركة، ولكن ليس من السهل استخدام هذه الإستراتيجية من إستراتيجيات بناء سمعة الشركة وتطبيقها بشكلٍ صحيحٍ لتحقيق النتائج المرجوة؛ إذ يتطلب الأمر بذل مزيدٍ من الجهود في بحثٍ ودراسة السوق والعملاء والمستهلكين؛ لتحديد الطرق الأنسب لتطبيقها.



تعزيز المسؤولية المجتمعية للمؤسسة

تنطلق الشركة في بناء وتعزيز السمعة المؤسسية لعملائها من توجيههم إلى القيام بدورهم ومسؤولياتهم المجتمعية في البيئة المحيطة بهم؛ لأن سمعة أي شركة أو مؤسسة أصبحت تعتمد على مدى حضورها وحضور اسمها في المجتمع الذي تنشط فيه، لذلك يمكن للأنشطة المجتمعية التي تساهم فيها الشركة أن تكون عاملاً مهماً لترسيخ صورة إيجابية عن الشركة في أذهان الجمهور والعلماء والمجتمع ككل، كأن تقوم العلامة التجارية بالمساهمة بشكلٍ ما في الأنشطة الاجتماعية، مثل رعاية حفلٍ خيري، أو تقديم تبرعات للمؤسسات الأهلية، أو حتى رعاية فريق رياضي محلي؛ وذلك بغض النظر عن طبيعة نشاطها التجاري.

المساهمات المجتمعية من هذا النوع تُعزّز من حضور العلامة التجارية في المجتمع الذي تنشط فيه، كما تجعل اسم الشركة أكثر حضوراً في ذهن الجمهور والعلماء وأكثر؛ فالمؤسسات التي تمتلك حضوراً اجتماعياً إيجابياً تمتلك سمعة أفضل من غيرها وتكون أقل عرضةً للتأثر بالمخاطر المالية التي قد يشهدها الوسط الذي تشتغل فيه.



في النهاية

تدرك **نماء الإعلامية** أن للعلامة التجارية دوراً كبيراً للغاية في بناء السمعة المؤسسية المتميزة للمنظمة، ولها دور اتصالي له أثر في بناء السمعة المؤسسية للمنظمة وصورتها الذهنية، وأن وسائل الإعلام تلعب دوراً مهماً في تكوين السمعة المؤسسية والصورة الذهنية لأي منظمة؛ لأن التأثير الذي تُحدثه الدعاية الإعلامية على السمعة المؤسسية تأثير مباشر وواضح.

كما أن لمواقع التواصل الاجتماعي تأثيراً كبيراً على السمعة المؤسسية للمنظمات سلباً أو إيجاباً؛ ولذلك يجب أن تلتفت المنظمة إلى أهمية حماية السمعة المؤسسية إعلامياً، لا سيما عبر وسائل التواصل الاجتماعي؛ لأن السمعة المؤسسية السيئة من الأزمات الخطيرة التي تعاني منها المنظمات، والتعامل معها يجب أن يكون بحذر شديد.

لذلك نحن نستخدم أكثر من إستراتيجية من أجل بناء وتعزيز السمعة المؤسسية لعملائنا؛ ونركز فرّق التسويق لدينا على هذا الجانب بشكل كبير، ونوجّه عملاءنا إلى تخصيص جزء من الموارد والجهود والأنشطة التسويقية المبذولة لبناء السمعة وزيادة الوعي بالعلامة التجارية، انطلاقاً من أهمية سمعة المؤسسة ودورها في زيادة الوعي بعلامتها التجارية، وأنها تتجاوز مجرد الشعار والصورة البصرية للعلامة التجارية إلى ما هو أبعد من ذلك بكثير.

