

المسمى الوظيفي: مدير الحسابات	الإدارة: الإدارة الفنية
المدير المباشر: المدير الإبداعي	القسم: إدارة الحسابات
مسؤول على: فريق إدارة الحسابات	الرمز:
الواجبات العامة	
<p>يجب على كل موظف ضمن الوكالة القبول والالتزام بتطبيق النقاط التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- الالتزام بأداء المهام المحددة ضمن التوصيف الوظيفي وإتمامها بكفاءة وفعالية عالية. 2- الالتزام بإعلام المدير المباشر بكافة الملاحظات عن العمل، والإعلام بحال مواجهة أي مشكلة أو الاضطرار للتقصير بسبب ظروف معينة. 3- الالتزام بالاطلاع على النظام الداخلي وكافة الوثائق والتعليمات الرسمية الصادرة عن الوكالة وعدم مخالفتها. 4- الالتزام بحضور جميع الاجتماعات الأساسية والمساهمة في تحقيق الغاية المثلى منها. 5- الحفاظ على سلامة وأمن جميع العهد المسلمة من قبل الوكالة. 6- إدارة الموارد (البشرية والمادية والتقنية...) واستخدامها بكفاءة وفعالية بما يتوافق مع الأهداف والأولويات. 7- العمل على تطوير الذات بشكل منظم ووفق منهج متفق عليه مع الإدارة المباشرة لرفع كفاءة إنجاز المهمة ورفع سوية العمل. 8- المساهمة بشكل استباقي وفعال في التطوير المستمر للوكالة من خلال إنجاز المهام بالشكل الأمثل ومتابعة كل ما هو جديد وتقديم الأفكار الخلاقة والمقترحات والملاحظات. 9- احترام جميع الزملاء بمختلف المستويات والأعمار والأقسام وكافة جهات التعاون الخارجية وعكس أفضل صورة للوكالة. 10- تشجيع العمل الجماعي وتعزيز روح الفريق ونقل المعرفة وتبادلها والتعاون لتحقيق أفضل النتائج. 11- الالتزام بالمهام الإضافية المقدمة من المدير المباشر والغير موجودة في الوصف الوظيفي والتي تحقق مصلحة الشركة وأهداف العمل. 	

نطاق العمل

المسؤول عن قيادة إستراتيجية وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالعملاء من أجل تعزيز الرؤية ومشاركة عملائهم، ويتضمن هذا إدارة وجودهم عبر الإنترنت من خلال تطوير إستراتيجية إنتاج محتوى جيد مع تحليل بيانات الاستخدام وتسهيل خدمة العملاء وإدارة المشاريع والحملات الإعلانية.

المهام والمسؤوليات

الخاصة بالوظيفة:

1. تحديد أهداف العميل

- زيادة انتشار / زيادة مبيعات / زيادة تفاعل / ...
- تحديد استراتيجيات وسائل التواصل المناسبة لتحقيق الهدف المطلوب.
- تثقيف العميل حول نتائج تعزيز استخدام وسائل التواصل داخل شركاتهم.
- تحديد احتياجات العملاء وتوضيح المعلومات وتوفير الحلول أو البدائل المتاحة.
- التعرف على السوق المستهدفة والمنافسين للعميل.

2. إعداد خطة العمل

- كتابة الخطة التسويقية الشهرية قبل 10 أيام من بداية الشهر.
- تتضمن الخطة التسويقية:
 - نوع المنشور
 - محتوى المنشور (الكابشن)
 - فكرة التصميم
 - وقت النشر (التاريخ والوقت المطلوب والفعل)
 - هل تمت الجدولة أم لا
- متابعة كافة الأعياد والمناسبات والتريندات واستثمارها بالشكل المناسب ضمن الخطة.
- استخدام وتطوير المسابقات والحملات الإعلانية التي تعزز من تواجد العلامة التجارية للعملاء.

3. متابعة سير خطة العمل:

- تسليم الخطة التسويقية لمسؤولي التصميم والمونتاج قبل 10 أيام من بداية الشهر بعد موافقة العميل.

- b. متابعة سير العمل وفق الجدول الزمني المحدد.
 - c. جدولة المنشورات الجاهزة والتحقق من نشرها.
 - d. متابعة العمل بشكل مستمر وتحديث الخطة وفق المستجدات وملاحظات العميل.
 - e. استخدام أدوات التحليل المناسبة لتقييم الأداء وتطوير النتائج.
4. متابعة الرسائل والتعليقات:
- a. الرد على كامل الرسائل والتعليقات.
 - b. تطوير المناقشات وتحليل ردود الأفعال وتقديم الحلول المناسبة للمشكلات.
5. المتابعة الشهرية وتسليم التقارير:
- a. تكون الخطة شهرية أو ربعية أو سنوية حسب الاتفاق مع العميل وتتضمن:
 - b. نسب التفاعلات على المنشورات بأنواعها.
 - c. أعلى وأقل المنشورات تفاعلاً مع تحليل الأسباب.
 - d. تحليل مجريات الخطة من عدد المنشورات وأنواعها والتفاعلات الناتجة عنها والعلاقة فيما بينها.
 - e. تقرير المنافسين.
6. استراتيجيات التسويق:
- a. متابعة وسائل التواصل المختلفة والتعرف على تحديثات استراتيجيات النشر والتسويق من خلالها.
 - b. متابعة المنافسين وتحليل أهم تطوراتهم.
 - c. اختيار استراتيجيات التسويق والترندات المناسبة ومتابعة وتحليل نتائج استخدامها.
7. التواصل مع العملاء:
- a. بناء علاقات مستدامة وفرص عمل مشتركة جديدة مع العملاء من خلال التواصل الفعال.
 - b. المحافظة على التواصل مع العملاء طوال فترة الخدمة.
 - c. الاحتفاظ بسجلات التواصل مع العملاء ومعاملاتهم وتعليقاتهم وشكاويهم في قاعدة بيانات خاصة.
 - d. تقييم تجربة العميل وكتابة الملاحظات وإرسال التقارير للإدارة بشكل دوري.

- e. إجراء استبيانات للعملاء للتعرف على آرائهم وملاحظاتهم حول المنتج أو الخدمة التي يتلقونها.
- f. إدارة الوقت وتخصيص مدة مناسبة لكل عميل حسب احتياجاته ومتطلباته.
- g. التعرف على مستوى معرفة العملاء بالخدمات والمنتجات التي تقدمها الشركة.
- h. الحفاظ على الأسلوب الإيجابي في التعامل مع العملاء وإبداء مدى الاحترافية في التعامل مع مشكلاتهم وحلها.
- i. حل مشاكل العملاء والكشف عن التحسينات واستكشاف الثغرات الخاصة بتجربة العميل والإبلاغ عنها.
- j. استخدام لغة بسيطة لشرح الأعطال والمشكلات وشرحها للعملاء بطريقة بسيطة.

آلية جريان العمل

- 1- استلام التواصل من قبل "مسؤول إدارة الحسابات" بعد إنهاء عملية الاتفاق من قبل المدير الإداري والمدير الإبداعي مع العميل.
- 2- التواصل مع العميل ومعرفة متطلباته وأهدافه.
- 3- كتابة الخطة الشهرية وتسليمها قبل 10 أيام من بداية الشهر.
- 4- موافقة المدير الإبداعي على الخطة.
- 5- موافقة العميل على الخطة.
- 6- تحويل الخطة التسويقية إلى مسؤولي التصميم والمونتاج.
- 7- استلام التصميم والفيديو بعد موافقة المدير الإبداعي قبل بداية الشهر.
- 8- موافقة العميل على التصميم والفيديو.
- 9- جدولة كافة المنشورات الجاهزة والتي تمت الموافقة عليها.
- 10- عند طلب أي خدمة إضافية من قبل العميل يتم تحويله إلى قسم التواصل.

الملاحظات

- بناء الخطة المناسبة لكل عميل وتعديلها بما يحقق المتطلبات والأهداف المناسبة.

التواصل

الجهات الداخلية:

- مسؤولي فرق الإدارة الإبداعية:
 - رسم الخطط وتحديد الاحتياجات اللازمة ومواعيد تسليمها.
- المدير الإبداعي:
 - عقد الاجتماع الأولي مع العميل.
 - متابعة سير العمل والالتزام بالجدول الزمني المتفق عليه.

الجهات الخارجية:

- العملاء.

متطلبات المهمة

المؤهلات العلمية:

-

الخبرات والمعارف:

- خبرة في إدارة مواقع التواصل الاجتماعي وخوارزمياتها.
- فهم جيد لمبادئ SEO والإعلام بها.
- خبرة في إعداد مختلف أنواع المحتوى بما يتناسب مع أهداف ومتطلبات العملاء.
- الإعلام بأساسيات التسويق الإلكتروني.

المهارات:

1. مهارات الاتصال اللفظية والكتابية الفعالة مع العملاء عبر الوسائل المختلفة بما في ذلك المكالمات الهاتفية والبريد الإلكتروني والمحادثات الفورية.
2. التفكير التحليلي والنقدي الذي يُمكن من تحديد الأسباب الجذرية للمشكلات التي تواجه العملاء.
3. الصبر والتعاطف مع العملاء والتعامل معهم بلطف واحترام، ومحاولة احتواء العملاء المستاءين أو الغاضبين من خلال فهم متطلباتهم والتجاوب معها.
4. الإنصات والاستماع الجيد والانتباه لأدق التفاصيل المتعلقة بإستفسارات العملاء.
5. القدرة على القيام بمهام متعددة وتحديد الأولويات وإدارة الوقت.

6. الاهتمام باللباقة والأناقة الشخصية وحسن المظهر ويجب أن يدرك منسق خدمة العملاء أنه الوجهة الممثلة للشركة.
7. النزاهة والمصداقية والالتزام بأخلاقيات المهنة والحفاظ على المعلومات الشخصية للعملاء لكسب ثقتهم.

ظروف وبيئة العمل

- العمل ضمن مقر الشركة.
- إمكانية إجراء اجتماعات خارجية مع العملاء.

ملاحظات إضافية

التقارير:

- تقرير المشروع، يتضمن تقرير عن العمل وملاحظات التعامل مع العميل والمشكلات التي تمت مواجهتها وأسبابها وحلولها المقترحة.
- تقرير رضى العميل عن المشروع.
- تقرير الاستراتيجيات والخطط والأساليب المستخدمة لإدارة مواقع التواصل الخاصة بالعملاء والنتائج المرتبطة بها.

ملاحظات إضافية للتقييم:

-

التاريخ

توقيع الموظف