

التوصيف الوظيفي لمسؤول التسويق الرقمي

المسمى الوظيفي: مدير قسم التسويق الرقمي	الإدارة: العلاقات العامة
المدير المباشر: مدير العلاقات العامة	القسم: التسويق الرقمي
مسؤول على: فرق التسويق الرقمي	الرمز:

الواجبات العامة

يجب على كل موظف ضمن الوكالة القبول والالتزام بتطبيق النقاط التالية:

- 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.

التوصيف الوظيفي لمسؤول التسويق الرقمي

نطاق العمل

المسؤول عن إدارة تخطيط وتنفيذ وتطوير جميع أنشطة التسويق الإلكتروني للوكالة ولعملائها، بما يشمل استراتيجيات الترويج الرقمي وإدارة الحملات الممولة وتحسين محركات البحث والتسويق عبر اليمين والإشراف على التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، بهدف تعزيز الهوية الرقمية وزيادة الوعي بالعلامة التجارية وتحقيق النتائج التسويقية المستهدفة.

المهام والمسؤوليات

أولاً: التخطيط الاستراتيجي الرقمي:

1. الإشراف على إعداد وتنفيذ الاستراتيجيات العامة للتسويق الإلكتروني للوكالة وعملائها بما يتوافق مع الأهداف التسويقية.
2. تحديد القنوات الرقمية الأنسب لكل مشروع (مواقع التواصل الاجتماعي، محركات البحث، البريد الإلكتروني، المنصات الإعلانية...).
3. اقتراح وتطوير خدمات جديدة يمكن أن تقدمها الوكالة ضمن نطاق التسويق الرقمي.
4. المساهمة في تطوير هوية الوكالة الرقمية وضمان توافيقها مع الاتجاهات الحديثة في السوق.
5. وضع الخطط الزمنية والميزانيات للحملات الرقمية ومتابعة تنفيذها.
6. دراسة المنافسين وتحليل أساليبهم لتطوير استراتيجيات أكثر فاعلية.
7. تحديد مؤشرات أداء تُبنى عليها الخطط والتقارير خاصة بكل من (أداء الموظفين، علاقات العملاء، جودة العمل والحملات التسويقية المنفذة، ...).

ثانياً: إدارة الفريق والتنسيق الداخلي:

8. الإشراف على فرق العمل التابعة للقسم (التواصل الاجتماعي، الإعلانات، SEO، البريد الإلكتروني، ...).
9. توزيع المهام ومتابعة التنفيذ، وضمان الالتزام بالجدول الزمني وجودة المخرجات.
10. التنسيق مع الأقسام الأخرى مثل التصميم والإنتاج والعلاقات العامة لتحقيق التكامل في الحملات.
11. تطوير مهارات الفريق عبر التدريب المستمر على الأدوات والمنصات الجديدة.

ثالثاً: إدارة علاقات العملاء:

12. استقبال وتحليل احتياجات كل عميل وتحديد التوجه الأنسب لكل حساب بما يتوافق مع طبيعة نشاطه.
13. الإشراف على عمليات التواصل الجارية من قبل الفريق، والمساهمة في إدارة المشاكل والاستفسارات.

التوصيف الوظيفي لمسؤول التسويق الرقمي

14. العمل على آلية بناء علاقة مستدامة مع العملاء واكتساب ثقة العميل لتوسيع شريحة الخدمات المقدمة.
15. إدارة ظهور الشركة على مواقع التواصل الاجتماعي بالتنسيق مع أقسام إدارة العلاقات العامة، بما يضمن تحقيق أهداف الوكالة من ظهور ومبيعات.
16. إدارة حسابات التواصل الاجتماعي الخاص بعدد من العملاء يتم تحديده عند الحاجة.

الصلاحيات

- اعتماد خطط التسويق الرقمية والجدول الزمني للنشر بعد التنسيق مع الإدارة العامة والعملاء.
- الإشراف على أداء فريق القسم وتوزيع المهام واعتماد المحتوى النهائي قبل نشره.
- التواصل المباشر مع العملاء بصفته ممثلاً رسمياً للوكالة ضمن نطاق خدمات التسويق الرقمي.
- طلب الدعم الفني أو الإبداعي من الأقسام الأخرى (التصميم، الإنتاج، العلاقات العامة) بما يخدم سير العمل.
- الموافقة على الإعلانات الممولة وإدارة ميزانيتها، بالتنسيق مع مدير العلاقات العامة أو المدير التنفيذي.
- اقتراح التعاقد مع مؤثرين أو شركاء محتوى لتنفيذ حملات خاصة بالعملاء أو الوكالة.
- الوصول إلى أدوات التحليل والإدارة الخاصة بحسابات الوكالة والعملاء واستخدامها لتقييم الأداء واتخاذ قرارات تطويرية.
- رفع التقارير الدورية والتوصيات للإدارة العليا، مع حق تقديم مقترحات تطوير الخدمات أو تعديل آليات العمل في القسم.

التواصل

الجهات الداخلية:

- الإدارة التنفيذية وإدارة العلاقات العامة:
 - استحضار الموافقات على القرارات الكبرى أو ذات الصلاحيات المحدودة.
 - الاجتماعات واعتماد الخطط والتقارير الدورية.
- قادة فرق الإدارة الإبداعية:
 - رسم الخطط وتحديد الاحتياجات اللازمة ومواعيد تسليمها.
- المدير الإبداعي:
 - عقد الاجتماع الأولي مع العميل وتحديد التوجهات الفنية والتسويقية.
- قسم التواصل مع العملاء:
 - تبادل المعلومات حول متطلبات العميل وتحديث الخدمات المقدمة.

التوصيف الوظيفي لمسؤول التسويق الرقمي

الجهات الخارجية:

- عملاء الوكالة من الشركات والأفراد ضمن نطاق خدمات التسويق الرقمي.
- المنصات الإعلان وشركاء الحملات الرقمية والموردين التقنيين.
- المؤثرون وصناع المحتوى المتعاونون مع الوكالة أو العملاء.

متطلبات المهمة

الخبرات والمعارف:

- خبرة في مختلف مجالات التسويق الرقمي.
- خبرة في إدارة مواقع التواصل الاجتماعي وخوارزمياتها.
- فهم جيد لـ SEO والإعلام بها.
- خبرة في إعداد مختلف أنواع المحتوى بما يتناسب مع أهداف ومتطلبات العملاء.
- الإعلام بأساسيات التسويق الالكتروني.
- مهارات تحليلية قوية وقدرة على اتخاذ قرارات مبنية على البيانات.

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 .
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.

التوصيف الوظيفي لمسؤول التسويق الرقمي

ملاحظات إضافية

التقارير:

- تقارير شهرية شاملة عن أداء كل عميل تتضمن التوصيات والتحليلات والاقتراحات التطويرية، بالإضافة إلى تقرير رضى العميل وتوصياته وملاحظاته.
- تقارير تقييم أداء الفريق الداخلي ونسب إنجاز المهام ضمن القسم.
- تقارير خاصة بعد كل مشروع أو حملة ترويجية أو حدث رقمي تتضمن نتائج الحملة ومقارنتها بالأهداف المحددة.
- تقارير استثنائية تُعد عند حدوث أزمات أو تعليقات سلبية مؤثرة على حسابات الوكالة أو العملاء.

ملاحظات إضافية للتقييم:

-

التاريخ

توقيع الموظف