

چطور در شبکه‌های اجتماعی مردم به برند ما اعتماد کنند؟

افزایش اعتماد به برند در شبکه‌های اجتماعی



برندینگ و برند شدن به خصوص در شبکه‌های اجتماعی کاری بس دشوار است. جلب اعتماد مشتری به برند ما در این نوع شبکه‌ها مقداری زمان بر است. نباید این توقع را داشته باشید که امروز محصولی را به بازار ارائه دهید و مشتری به سرعت به آن اعتماد و آن را خریداری کند.

شبکه‌های اجتماعی مکانی شده برای تمام کسب و کارهایی که نیازی مبرم به برند شدن دارند و هر کاری می‌کنند تا کیفیت برند خود را به مخاطبین ثابت کنند. در این راستا این مردم هستند که در خودشان این نیاز را می‌بینند که به **برند** شما اعتماد کنند یا خیر.

هر چه ارتباط میان شما و مخاطبینتان بیشتر باشد به طبع اعتماد بیشتری هم حاصل خواهد شد. این مورد تا جایی پیش رفته است که مردم در هر حالی به تمام خدمات **برند** شما اعم از نحوه‌ی سفارش محصول، نحوه‌ی ارائه خدمات، خدمات پس از فروش، خدمات در حین فروش، ارتباط با مشتریان و ... اعتماد می‌کنند و همیشه از شما خرید می‌کنند و صد البته شما را به دیگران معرفی می‌کنند و همین یعنی **بازاریابی دهان به دهان**.

این مورد از اهمیت فراوانی برخوردار است. اگر نتوانید این اعتماد را جلب کنید این مشتری است که به راحتی برند و محصولات شما را ترک کرده و رقبایتان را به شما ترجیح خواهند داد و با استفاده از [بازاریابی دهان به دهان](#) برندتان را خراب می‌کند.

افزایش فروش ارتباطی مستقیم با جلب اعتماد مشتری دارد و مشتری به واسطه‌ی شما به محصولات و برندتان اعتماد می‌کند. بزرگنمایی در تبلیغات، جلب اعتماد مشتری به برندتان را از بین می‌برد. اینکه بگویید ما اولین در ایران هستیم، بزرگ‌ترین خدمات پس از فروش در سطح ایران و خاورمیانه، بیشترین میزان فروش در کل کشور و راه به جایی نخواهید برد.

مشتری گول این حرف‌ها را نخواهد خورد و گوشش از این حرف‌ها پر است. به خاطر اینکه اگر کوچکترین اشتباهی از شما سر بزند به راحتی شخصیت برندتان زیر سؤال خواهد رفت.

به جای گفتن این حرف‌ها سعی کنید در عمل این موارد را ثابت کنید. اعتماد به برند به خصوص در [شبکه‌های اجتماعی](#) که مردم و مخاطبین به طور مستقیم با محصولات و برندتان در ارتباط هستند، از اهمیت فوق العاده زیادی برخوردار است.

تیم "کافه نیاز" در این مقاله راه‌های عملی را به شما خواهد آموخت که مردم بیشتر به برندتان اعتماد کنند. یکی از این راه‌ها استفاده از شبکه‌های اجتماعی است که تأثیر زیادی روی مردم دارد.

با ما همراه باشید

۱. بدون واسطه و به صورت مستقیم با مخاطبین خود در ارتباط باشید



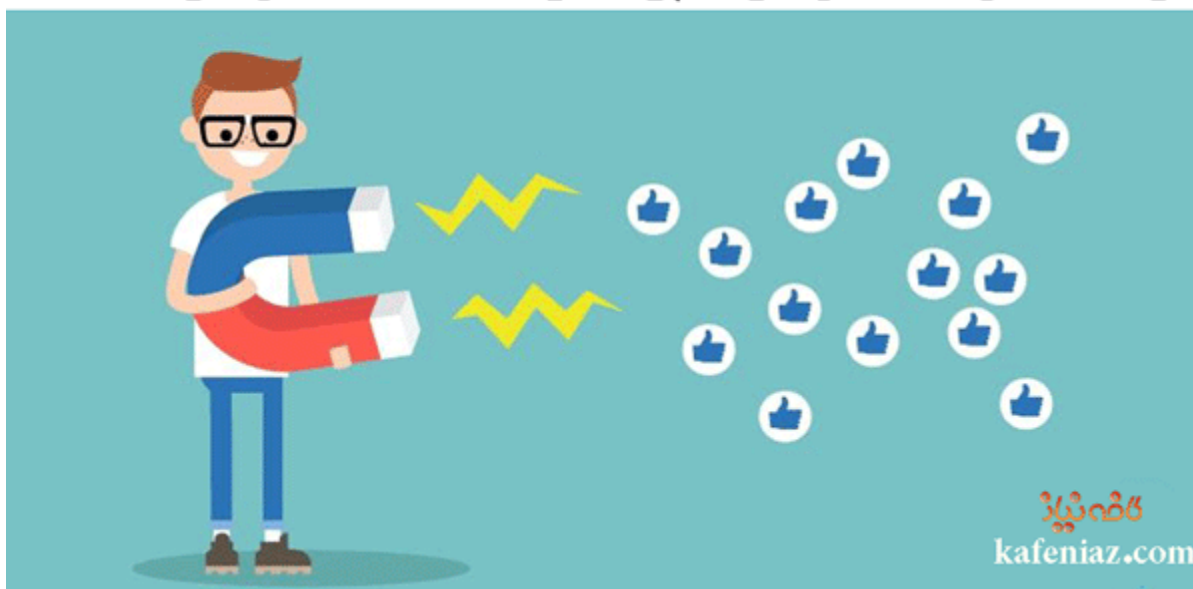
زمانی که محصول یا خدماتی را دریافت می‌کنید این توقع را دارید که از هر لحاظ، خدمات پس از فروش را به صورت مستقیم دریافت کنید.

یکی از این موارد زمانی است که مشکل خودتان را در شبکه‌های اجتماعی برای محصولی که دریافت کرده‌اید ارسال می‌کنید. مخاطبینتان این توقع را دارند که هم به صورت مؤدبانه و با احترام فراوان با آنها صحبت و هم مشکلشان را حل کنند.

این بر عهده‌ی شماست که شخصیت خود و برندتان را خراب نکنید و به صورت مستقیم و بدون واسطه با مخاطبین خود صحبت کنید و تا جای ممکن با آنها به بهترین وجه ممکن برخورد و راه حل‌ها و پیشنهادهایی را برای رفع مشکل به آنها ارائه دهید. اگر مشتری از نحوه‌ی برخورد شما خوشش بیاید به طور حتم به شما و برندتان اعتماد می‌کنند.

۲. مخاطبین خودتان را به چالش بکشید

برای به چالش کشیدن و افزایش اعتماد به برند، از مخاطبین خود در شبکه‌های اجتماعی سوال پرسید و به کامنت‌هایشان جواب بدهید



در شبکه‌های اجتماعی، مخاطبین برندهای مورد علاقه‌شان را دنبال می‌کنند. این برندها می‌تواند یک شخص، گروه، محصول، خدمات، شرکت و یا هر چیز دیگری باشد. مخاطبین از چالش کشیدن و جواب دادن خوشحال می‌شود چون به نوعی احترام گذاشتن به آنهاست.

هرگز سعی نکنید به صورت مداوم در مورد ویژگی‌های خدمات یا محصولات صحبت کنید. در برخی موارد با مخاطبین خود ارتباطی دوستانه و صمیمانه برقرار کنید. برای این کار سعی کنید از مخاطبین خود سؤال بپرسید و آنها را به چالش بکشید و از آنها بخواهید که پاسخ سوالتان را در قسمت نظرات اعلام کنند.

به طور مثال از آنها بپرسید که نظرشان در مورد ویژگی محصول یا برندتان چیست یا این محصول چه حسی به آنها می‌دهد؟

در این طور مواقع تا جای ممکن آرامش خود را حفظ کنید. چون به طور حتم هر شخصی جواب مثبت نخواهد داد و هستند اشخاصی که از برند شما ناراضی باشند. به هر شخصی چه راضی و چه ناراضی باشد پاسخگو باشید و آنها را دعوت کنید که باز هم از محصولات و خدمات شما استفاده کنند.

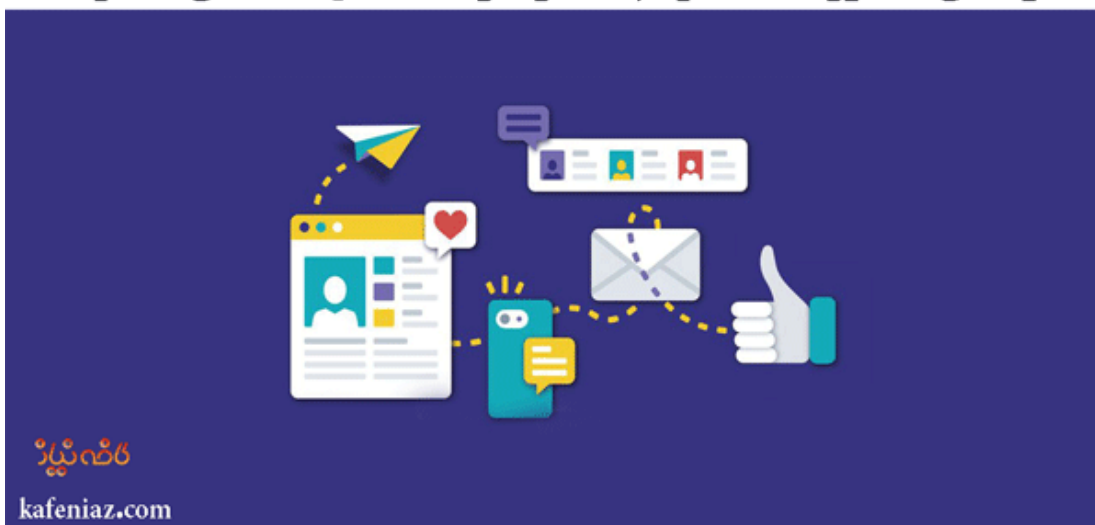
این کار که مستقیم با پرسیدن سؤال مخاطبین خود را به چالش بکشید و به سؤالات آنها پاسخگو باشید اعتماد به برندتان را زیاد می‌کند و در همین نتیجه باعث می‌شود تا دنبال کننده‌های شما بیشتر شود.

پیشنهاد دیگری که می‌توان برای افزایش اعتماد به برند داد این است که همان طور که مخاطبینتان به صفحه‌ی شخصی و کاریتان وارد می‌شوند و تمام پست‌های شما را لایک می‌کنند و یا به سؤالات شما پاسخ می‌دهند همین توقع را دارند که شما هم به صفحه‌ی شخصی‌شان وارد شوید و همین کار را انجام دهید.

۳. محتوایی که مورد علاقه مردم است را به اشتراک بگذارید

برای اعتماد به برندتان:

محتوایی که مورد علاقه مردم است را در شبکه های اجتماعی منتشر کنید



شبکه های اجتماعی پر از محتوایی است که برخی از آنان به هیچ عنوان مورد پسند مردم نیست. سعی کنید صفحه شخصی و کاری خود را مورد بررسی قرار دهید.

چه اندازه از محتوایی که انتشار داده اید مورد علاقه ی خودتان و چند درصد آن مورد علاقه ی مردم است؟

جواب این سؤال به تعداد کامنت ها و لایک های شما بر می گردد. هر چه تعداد کامنت ها و لایک های شما بیشتر باشد و مردم مشارکت بیشتری داشته باشند یعنی پست هایی که ارائه می دهید مورد علاقه مردم است.

سعی کنید این پست ها را از ته دل و با تمام وجودتان در شبکه های اجتماعی منتشر کنید. حتماً لازم نیست که در مورد برندتان باشد. گهگاهی پست ها و مطالبی که مورد علاقه ی مردم است هم بگذارید. همین کار باعث می شود اطمینان، احساس و اعتماد عجیبی بین مخاطبین و برند شما به وجود بیاید.

مخاطبین دوست دارند مطالبی روحیه و حس آنها را تغییر می دهند مشاهده کنند. همین که شما یک عکس از طبیعت بگذارید و مطالب انگیزشی روی آن قرار دهید هر چند در مورد برندتان هم نباشد حس خوبی به مخاطبین منتقل خواهد کرد.

سخن آخر

استفاده از شبکه‌های اجتماعی تأثیر زیادی روی افزایش اعتماد به برند در بین مردم دارد. استفاده صحیح از شبکه‌های اجتماعی و رعایت موارد بالا افزایش اعتماد به برند شما در بین مردم به وجود خواهد آمد و پیامد این اتفاق هم افزایش فروش را در بر خواهد داشت.

مردم با توجه به اعتمادی که به برندها دارند از شما خرید می‌کنند. پس سعی کنید این اعتماد را از بین نبرید و از هر راهی شده آن را افزایش دهید.

ما را در شبکه‌های اجتماعی دنبال کنید

