

چگونه به کسب و کارهای اینترنتی اعتماد کنیم؟



اولین شرط از شرط هایی که باعث خرید، فروش و افزایش فروش در کسب و کارهای اینترنتی می شود، اعتماد سازی است. اعتماد حرف اول در کسب و کارهایی که در حوزه ی اینترنت فعالیت دارند را می زند. دنیای وب دنیایی ناشناخته است و افراد خیلی زیادی در این دنیای ناشناخته فعالیت می کنند که برای بدست آوردن پول و ثروت دست به هر اقدامی می زنند.

این اشخاص با ترفندها و شگردهایی که دارند فقط دوست دارند جیب خود را از پول های مردم پر کنند و متأسفانه تعدادشان هم در دنیای وب کم نیست و به اصطلاح کلاه برداری اینترنتی می کنند. به همین دلیل است که خیلی از اشخاص به کسب و کارهای آنلاین و خریدهای اینترنتی اعتماد نمی کنند. اعتماد سازی در کسب و کارهای اینترنتی نتیجه ای به جز خرید و فروش ندارد و کسب درآمد از اینترنت هم فقط به همین دلیل ایجاد می شود: خرید و فروش.

برای ایجاد اعتماد در میان مردم باید یک سری قوانین را رعایت کنید تا مردم برای خریدهای اینترنتی و همچنین استفاده از خدمات رایگان وب سایت تان، به شما و کسب و کارتتان اعتماد کنند. ایجاد اعتماد در کسب و کارهای فیزیکی به مانند کسب و کارهای آنلاین نیست و تفاوتی کاملاً فاحش دارند و این شما هستید که به عنوان مدیر یک سایت باید این اعتماد را به وجود بیاورید.

اما چرا باید این اعتماد را در میان مردم به وجود آورد؟

پاسخ به این سوال خیلی ساده است. مردم به خاطر دلایل خیلی زیادی است که از اینترنت استفاده می کنند. مانند:

- ✓ خرید و فروش آنلاین
- ✓ استفاده از خدمات رایگان
- ✓ دانلود مطالب صوتی و الکترونیکی
- ✓ ثبت نام در سایت های مختلف و ارائه ی اطلاعات شخصی
- ✓ عضو شدن در شبکه های اجتماعی
- ✓ ثبت نام در برنامه ها و اپلیکیشن های مختلف
- ✓ خرید از تمام درگاه های بانکی آن هم با رمز دوم اینترنتی
- ✓ و خیلی از دلیل های دیگر

تک تک این دلیل ها باعث می شود تا مردم با کوچکترین نارضایتی و یا شک و دودلی کمتر از اینترنت استفاده کنند. ما به **کسب و کارهای اینترنتی** اعتماد می کنیم چون مدیران این سایت ها مواردی را به ما نشان می دهند که باعث می شود مانند دیگران به آنها اعتماد داشته باشیم.

پس اگر به عنوان یک مدیر سایت در حوزه ی اینترنت فعالیت می کنید سعی کنید نکاتی که در این مقاله ارائه شده است را به خوبی رعایت کنید تا مردم بیشتر به کسب و کارتتان اعتماد کنند و این شروع یک رابطه ی بلند مدت میان شما و مشتریان باشد.

تیم "کافه نیاز" مایل است در این مقاله چند روش را به شما آموزش دهد تا بتوانید این اعتماد را در میان مردم نسبت به کسب و کار اینترنتی خودتان افزایش دهید. سعی کنید این روش را به صورت کامل در کسب و کارتان پیاده سازی نمایید.

با ما همراه باشید

روش اول: استفاده از صفحه ی تماس با ما

صفحه ی تماس با ما می تواند اعتماد بخش مخاطبین باشد پس سعی کنید تمام اطلاعات تماستان را در آن قرار دهید



کافه نیاز
kafeniaz.com

سایت هایی زیادی وجود دارند که به صورت غیر قانونی و مثل قارچ در سطح اینترنت رشد کرده اند تا فقط از مردم سوء استفاده کنند. سایت هایی که متأسفانه به نوعی اعتبار و اعتماد را از کسب و کارهای اینترنتی برداشته اند.

در دنیای وب برای ایجاد اعتماد شما باید با این سایت ها مقابله کنید و خوشبختانه اولین راهکاری که به ذهن طراحان سایت رسیده این است صفحه ی [تماس با ما](#) را در تمامی سایت هایی که قانونی عمل می کنند، درج کرده اند.

این صفحه مشخص کننده تمام اطلاعات تماس یک سایت اعم از شماره تلفن ثابت، شماره تلفن همراه، ایمیل، آدرس کامل پستی، فرم های ارائه پیشنهادات و انتقادات، فرم تماس با بخش های مختلف سایت مانند حسابداری،

ریاست، امور اداری، امور خرید و فروش و غیره است. هر چه این اطلاعات بیشتر باشد به طبع اعتماد کاربران و مخاطبین تان که از محصولات و خدمات سایت تان استفاده می کنند بیشتر و بیشتر خواهد شد.

کاربران با اعتمادی که به سایت شما می کنند از خدمات سایت تان استفاده می کنند و این را می دانند که اگر مشکلی به وجود بیاید بالاخره شخصی هست که جوابگو باشد و این به خودی خود یک دلگرمی در میان کاربران به وجود می آورد که بیشتر و بیشتر از خدمات تان استفاده کنند.

پیشنهاد دیگری هم وجود دارد که می تواند این اعتماد را بیشتر از قبل کند و این است که نام اکانت تشکیل شده در تمام صفحه های اجتماعی تان را در همان صفحه ی تماس با ما قرار دهید و یا سعی کنید لوگو صفحه های اجتماعی را به صفحه ی شخصی خودتان لینک کنید تا کاربران با یک کلیک ساده به صفحه ی شخصی تان منتقل شوند.

رعایت کردن این مورد روی اعتبار، ارزش، اعتماد و **برند سازی** کسب و کار اینترنتی تان اهمیت فراوانی دارد.

روش دوم: ایجاد تاریخچه ی کسب و کار در صفحه ی درباره ما

برای اعتماد بیشتر مخاطبین به کسب و کارتان سعی کنید در صفحه ی درباره ی ما یک بیوگرافی مختصر از خودتان بنویسید

ABOUT US



کافنیاز
kafeniaz.com

به مرور زمان کسب و کار اینترنتی تان که بزرگ و بزرگ تر شد و به یک برند شناخته شده در حوزه ی اینترنت تبدیل شدید این مردم هستند که دوست دارد در مورد شما و کسب و کارتان بیشتر بدانند. مردم مایل هستند بدانند شما از کجا و در چه زمانی شروع به کار کرده اید تا به این نقطه رسیده اید و همین مورد روی اعتماد سازی مخاطبین تأثیر زیادی دارد.

برای این منظور می توانید یک صفحه در منو اصلی سایت ایجاد کنید به نام [در باره ما](#) و یک تاریخچه کوتاه از نحوه ی ایجاد و همچنین زمانی که کسب و کارتان را راه اندازی کرده اید، محصولات و خدماتی که تاکنون ایجاد و به مخاطبین خود ارائه داده اید، محصولاتی که قرار است در چند ماه اخیر ارائه دهید، پروژه هایی که به اتمام رسانده اید و یا پروژه های در دست اقدام، شرکت نمایشگاه ها و همایش ها و همچنین جوایزی که کسب کرده اید را در این صفحه وارد کنید. هر چه این صفحه پر بارتر باشد به طبع مخاطبین تان بیشتر تحت تأثیر شرکت و کسب و کارتان قرار می گیرند و این روی افزایش فروش شما تأثیر کاملاً مستقیمی دارد.

اگر در برخی سایت ها به خصوص سایت های خارجی بررسی کرده باشید عکسی از تیم گروهی سایت را مشاهده می کنید و در پایین آن عکس تک تک اشخاص و همچنین یک بیوگرافی کوتاه از این اشخاص را ذکر کرده اند که در سایت های ایرانی به ندرت مشاهده می شود.

مردم با دیدن این عکس ها می دانند که با چه شخصی باید در ارتباط باشند و این روی اعتماد سازی مشتری نسبت به استفاده از خدمات و محصولات سایت تأثیر زیادی دارد. اگر مردم عکس های اشخاصی که با آنها در ارتباط هستند را ببینند بیشتر احساس صمیمیت و دوستی می کنند.

روش سوم: آپدیت کردن مطالب و تولید محتوای جدید

به روز رسانی مداوم سایت آن هم با تولید محتوای ناب می تواند سایت تان را در نظر مخاطبین به سایتی مورد اعتماد تبدیل کند



به نظر شما مخاطبین به چه دلیلی باید به سایت شما آن هم به صورت روزانه مراجعه کنند؟

چه دلیلی وجود دارد که بخواهند هر روز به سایت شما سر بزنند؟

یکی از دلایلی که از اهمیت ویژه در نزد مخاطبین قرار دارد، تولید محتوا است. مخاطبین فقط به خاطر استفاده از خدمات رایگان سایت شما که یکی از آنها تولید محتواهای جدید است به سایت تان مراجعه می کنند. به روز رسانی مداوم مطالب سایت روی [افزایش بازدید سایت](#) و همچنین بدست آوردن بهترین رتبه در [نتایج جستجو گوگل](#) تأثیر فراوانی دارد.

اگر می خواهید این مخاطبین را از دست ندهید و از همه مهمتر به کسب و کارتان اعتماد داشته باشند، سعی کنید به صورت روزانه مطالبی که مورد علاقه کاربران است را تولید کنید. در نظر مردم آپدیت روزانه مطالب و سایت، می تواند نقش بسزایی در فروش اینترنتی و همچنین اعتماد کاربران داشته باشد.

اگر به صورت روزانه مطالب سایت خود را آپدیت کنید مطمئن باشید این مخاطبین هستند که هر روز به سایت شما مراجعه می کنند تا مطالبتان را مطالعه کنند و اگر مطالب به صورت فایل های الکترونیکی یا صوتی باشد که

چه بهتر. این مورد باعث می شود تا مخاطبین، این فایل ها را دانلود و سر فرصت آن را مطالعه کنند و یا در شبکه های اجتماعی به اشتراک بگذارند و سرچشمه ی تمام این موارد اعتمادی است که به کسب و کارتان کرده اند.

اما سعی کنید مهمترین نکته در تولید محتوا و به روز کردن مطالب سایت را فراموش نکنید:

سعی کنید مطالبی را نشر دهید که جدید، با کیفیت و بدون تکرار باشند. مردم به خاطر مطالب جدید و ناب شما وارد سایت تان می شوند تا نکته های جدیدی را یاد بگیرند وگرنه مطالب قدیمی و تکراری در اینترنت فراوان است. به هر حال برای این اعتمادی که کاربران به سایت تان و همچنین مطالبتان کرده اند ارزش قائل شوید و آن را به فال نیک بگیرید.

روش چهارم: تعداد دنبال کننده های شبکه ی اجتماعی را در سایت نشان دهید

**یکی از روش های اعتماد سازی در کسب و کار آنلاین این است که
تعداد دنبال کننده های شبکه های اجتماعی را در سایت نشان دهید**



به خاطر نوع بازاریابی که در شبکه های اجتماعی وجود دارد در بیشتر مواقع مردم ابتدا در آنجا با کسب و کارتان آشنا می شوند. شبکه های اجتماعی مکانی است برای انتقال آنچه که به آن فکر می کنید و همچنین مکانی است که مردم به راحتی بازاریاب دهان به دهان از نوع مثبت یا منفی انواع برندها می شوند.

اگر شما به عنوان یک کسب و کار اینترنتی در هیچ کدام از این شبکه ها عضویت ندارید سعی کنید تا دیر نشده یک اکانت برای کسب و کارتان بسازید تا به مرور زمان دنبال کننده هایتان با کسب و کار، محصولات و خدمات شما آشنا شوند.

اما مورد بحث ما در اینجا این است که برای اینکه مخاطبین و مردم به کسب و کار اینترنتی تان بیشتر اعتماد کنند سعی کنید آمار شبکه های اجتماعی خودتان مانند تعداد دنبال کننده ها و یا پست هایی که در این شبکه ها به اشتراک گذاشته اید را در سایت تان به نمایش بگذارید.

این آمار می تواند به صورت آنلاین باشد و یا اینکه با قرار دادن موس روی آیکن هر کدام از شبکه ها به شما نشان می دهد که الان چند دنبال کننده دارید و با کلیک روی همان آیکن به راحتی به صفحه ی شخصی تان انتقال داده می شوند. به طبع هر چه دنبال کننده ی بیشتری داشته باشید در نزد مردم از محبوبیت بیشتری برخوردار هستید و این مهمترین موردی است که می تواند افزایش اعتماد را برای مخاطبین تان به ارمغان بیاورد.

روش پنجم: بررسی کردن تمام لینک ها و بک لینک های احتمالی

بررسی مداوم لینک ها، بک لینک ها و همچنین لینک بیلدینگ ها می تواند اعتماد ویژه ای در مخاطبین ایجاد کند



گوگل در هنگام ثبت مطالب سایت شما در نتایج جستجویش به تمام لینک ها و بک لینک هایی که در سایت خود ثبت کرده اید نگاه می کند و این مورد روی افزایش اعتماد گوگل اهمیت فراوانی دارد. اما در آن سو اگر لینک، بک لینک و لینک بیلدینگ های خرابی وجود داشته باشد نه تنها گوگل بلکه کاربران و مخاطبینی که از محتوای سایت شما استفاده می کنند هم بی اعتماد خواهند شد.

پس در این مرحله سعی کنید تمام لینک ها، بک لینک ها و لینک بیلدینگ هایی که در مطالب، خدمات و محصولات خود تولید کرده اید را از نظر سالم و غیر سالم بودن را مورد بررسی قرار دهید. اگر لینکی خراب است سعی کنید آن را تصحیح کنید و یا آن را از بین ببرید.

اصلاح این مورد اعتماد ویژه ای را به مخاطبین تان منتقل می کند که نشان دهنده ی این است که به تمام اتفاقاتی که در سایت تان می افتد کاملاً واقفید. البته سعی کنید همراه با بررسی لینک و بک لینک ها، تمام مواردی که ممکن است اعتماد را از مشتری سلب کند مورد بررسی قرار دهید.

مانند:

- ✓ سرعت سایت
- ✓ باز نشدن منوها
- ✓ خرید نشدن محصولات یا خدمات
- ✓ باز نشدن صفحات
- ✓ اجرا نشدن خدمات در سایت
- ✓ بررسی متن محتوای تولید شده از نظر نگارشی
- ✓ بررسی اپلیکیشن سایت
- ✓ بررسی ایمیل های ارسال و دریافتی به مشتریان
- ✓ و

تلاش کنید این موارد را مورد بررسی قرار دهید تا هیچ مشکلی از طرف مشتریان به خصوص در هنگام اعتماد سازی به وجود نیاید.

روش ششم: تمرکز روی طراحی یک سایت کاملاً حرفه ای



اولین موردی که باعث می شود مردم و مخاطبین با کسب و کار شما آشنا شوند، سایت تان است. اگر آن را به صورت حرفه ای طراحی کرده باشید به طبع مشتریان زیادی را به دست خواهید آورد. اما منظور ما از طراحی حرفه ای این نیست که دهها میلیون خرج کنید و سایتی را طراحی کنید که همه ی امکاناتی را در بر داشته باشد. منظور ما این نیست.

به طور مثال سایت گوگل را در نظر بگیرید. به نظر شما دلیل اینکه این همه در بین سایت های رقبایش پیشرفت کرده است، چیست؟ تنها دلیلی که وجود دارد ساده بودنش است و تنها از یک گزینه بیشتر استفاده نکرده است و آن هم یک فرم جستجو است.

باز هم منظور ما این نیست که از ساده ترین طراحی سایت برای جذب اعتماد مخاطبین استفاده کنید. در کل منظور ما این است که سعی کنید سایتی طراحی کنید که وقتی مشتری وارد آن می شود به کسب و کارتان بیشتر اعتماد کند.

به طور مثال

- ✓ از گرافیک های با کیفیت استفاده کنید
- ✓ اطلاعات مهم را در مسیر دید کاربر قرار دهید. به طور مثال در سایت یک فست فود مخاطبین به دنبال منو غذا و سفارش آنلاین هستند و به منوهای دیگر نیازی ندارند
- ✓ بالا بودن امنیت سایت مانند استفاده از فرمت **https**
- ✓ تولید محتوای با کیفیت
- ✓ استفاده از فرم تماس با ما و درباره ما
- ✓ نمایش شماره تماس و آدرس در فرم تماس با ما
- ✓ ریسپانسیو بودن یا واکنش گرا بودن سایت روی گوشی های مختلف
- ✓ سرعت بالای باز شدن صفحات در کمتر از ۳ ثانیه
- ✓ و خیلی از موارد دیگر

البته این نکته را فراموش نکنید که استفاده بیش از اندازه از امکاناتی که حجم صفحات سایت تان را بالا می برد ممکن است روی لود شدن صفحات تان اثر منفی بگذارد و این موردی است که خیلی از مدیران سایت ها به آن توجهی نمی کنند.

سعی کنید با کمترین امکانات اما با بهترین کیفیت سایت تان را طراحی کنید. به طوری که کاربران به سمت سایت تان هجوم بیاورند. این مورد می تواند روی افزایش ترافیک سایت و همچنین رتبه بندی در نتایج جستجو گول تأثیر زیادی داشته باشد.

روش هفتم: استفاده از نماد اعتماد الکترونیکی یا همان اینماد

دریافت نماد اعتماد الکترونیکی یا همان اینماد می تواند اعتماد فوق العاده ای در مخاطبین ایجاد کند



این روزها جلب اعتماد مخاطبین کار سختی شده است. اما برای ایجاد این اعتماد و اطمینان در میان مخاطبین، می توانید از نماد اعتماد الکترونیکی یا همان اینماد استفاده کنید. اینماد یک لوگو دولتی است که بعد از طی کردن مراحل می توانید آن را کسب کنید و مردم به خاطر همین لوگو و نماد است که به کسب و کارتان اعتماد می کنند و حاضرند در سایت شما پرداخت آنلاین داشته باشند.

این مورد یکی از مهمترین و موثرترین گام هایی است که دولت برای ایجاد اعتماد مردم به کسب و کارهای اینترنتی برداشته است و خیلی از مدیران کسب و کارها هم از آن استفاده کرده اند تا مردم و مخاطبین در هنگام خریدهای آنلاین از سایت ها با خیال راحت و اطمینان خاطر و همچنین اعتمادی که به آن کسب و کار دارند، اقدام به خرید کنند.

استفاده از اینماد به نوعی احترام گذاشتن به حقوق مصرف کنندگان هم هست و مردم به خاطر همین مورد است که به راحتی به سایت ها و این لوگو اعتماد می کنند. **اما این نکته را فراموش نکنید:**

استفاده ی غیر قانونی از این لوگو دولتی در سایت تان باعث پیگرد قانونی می شود و هرگونه جعل، سوء استفاده و کپی برداری از آن شامل احکام قضایی خواهد شد. پس سعی نکنید بدون در نظر گرفتن این قانون اقدام به ثبت آن در سایت خود کنید. چون امکان دارد هم سایت تان شامل جریمه شود و هم خودتان به صورت شخصی شامل جریمه شوید و همین مورد روی اعتماد سازی در میان مردم تأثیر فوق العاده فراوانی دارد.

سخن آخر

کاربران در هر کسب و کاری به خصوص کسب و کارهای اینترنتی حرف اول در رشد و پیشرفت آن کسب و کار را می زنند. پس برای اینکه این رشد و پیشرفت به وجود بیاید سعی کنید اعتمادی بین خودتان و مخاطبین به وجود بیاورید تا سریع تر به یک برند در دنیای وب تبدیل شوید و اولین قدم این است که این مقاله را با دقت مطالعه نمایید و تمام این موارد را روی سایت تان اجرا کنید.