

Sosyal Medyanın Yetkili Satıcılar için En Önemli 9 Avantajı

“Sosyal medyada, diğer pazarlama araçlarına kıyasla daha yüksek satış dönüşüm oranları göremeyebilirsiniz. Öte yandan, bir yetkili satıcının yarattığı izlenim ve itibar, sosyal medya aracılığıyla arttırılabilir.”



dealerdoping - Danışma Kurulu Üyesi
KURTHAN TARAKÇIOĞLU

Sosyal medya, geçtiğimiz 20 yıl boyunca kendini kesinlikle kanıtladı ve günlük yaşamın çok önemli bir parçası olmaya devam ediyor. Otomotiv yetkili satıcıları için ise marka mesajını doğru zamanda doğru kişilere iletmek ve günlük yaşamları esnasında potansiyel müşterilerin ilgisini çekebilmesi adına bir imkan yaratıyor.

Sosyal medyanın önemine, doğru kullanımının yetkili satıcıya sağladığı avantajlara ve başarısındaki rolüne ilişkin 9 maddeyle birlikte bakalım:

1. Daha Hızlı ve Daha Kolay İletişim

Sosyal medya sayesinde müşteriler, satış danışmanları, servis danışmanları ya da müşteri hizmetleri temsilcileriyle hiç olmadığı kadar hızlı ve kolay bir biçimde irtibat kurabiliyor. Böylece bayiler, müşteri şikayetlerini hızlı ve kolay bir biçimde alabiliyor, değerlendirebiliyor ve yanıt verebiliyor.

Şu anda doğru insanla hızlı bir şekilde iletişime geçmek için telefon kullanmanız bile gerekmiyor. Bu da iletişimi daha kolay hale getiriyor. Günümüzde müşteriler, gerçek zamanlı geri bildirim aracılığıyla, markaların uzun zamandır ulaşmak istediği kalitede iletişim sağlayabiliyor.

2. Kendine İrtibat Ağı Oluşturma

Sanatçılar, sporcular ya da herkesçe tanınan diğer insanlar, bizim gibi

ortalama insanların etkileşime giremeyeceğimiz kişilere örnek olarak verilebilir. Sosyal medya, ünlülerle iletişim kurmamızı hiç olmadığı kadar kolaylaştırdı.

Twitter ve Facebook gibi sosyal medya platformları sayesinde siyasetçiler ve kamuoyuna yön veren kişiler bile şaşılacak derece ulaşılabilir durumda. Bu durum, bir sektör genel müdüründen “geri takip” aldığınızda ya da sevdiğiniz bir markanın temsilcisi sizi retweetlediğinde eğlenceli bir deneyim yaşamınıza yol açarken aynı zamanda da şirketinize bir irtibat ağı kurma adına da sonsuz bir potansiyel sağlıyor.

Geri bağlantılar, yönlendirmeler ve yetkili satıcının kendi adıyla da marka olma çalışmaları bu yollardan sadece birkaçı. Sosyal medyanın sağladığı iletişim imkanı ile kaliteli ilişkiler kurmak çok daha kolay bir hale geldi ve kanaat önderleriyle ilişkiler kurmak, yetkili satıcıyla irtibatta olan insanlar için ciddi bir değer yaratıyor.

3. Organik Görünürlük Desteği

Takipçi oluşturma çabalarıyla sağlanan bağlantıların yanı sıra, sosyal medya aracılığıyla ortaya çıkacak pek çok farklı potansiyel değer söz konusu. Zira sosyal medya, popüler içeriklerin kolaylıkla görülebilir ve paylaşılabılır olmasını sağlamak için Google gibi arama motorlarına farklı sinyaller gönderir. Bu yüzden sosyal medyanın SEO’yu nasıl etkilediğini de anlamak önemlidir.



Google, sosyal medya beğenileri ya da paylaşımları gibi bağlantıya geçme işlemlerinin doğrudan bir sıralama sinyali olmadığını, ancak sosyal medya aktivitesi, popülaritesi ve arama motorları tarafından nasıl sıralandığı arasında bir ilişki olduğunu defalarca açıkladı.

Sosyal medya paylaşımları tam değerli “back-link” olarak işlev görmeseler de farklı ağların pazarlama yöneticileri sosyal medya aracılığıyla yetkili satıcının içeriğini görebilir ve daha sonra (içerik kalitesi gerçek değer sunduğu sürece) firmanızın içeriğiyle etkin bir şekilde bağlantı kurabilirler ve bu “back-link”ler de kesinlikle gerçek değere sahiptir.



4. İnternet Sitesi Trafiginde Artış

Sosyal medya kanalları, yetkili satıcıların internet siteleri ve fiziksel konumları için tamamlayıcı niteliktedir.

Sosyal medya, elverişli ve eğlenceli bir yoldan farklı takipçilere ulaşmak ve daha önce tanıma fırsatını yakalayamadığınız bu potansiyel müşterilere yönelmek adına tasarlanmıştır. Doğru şekilde uygulanması halinde her koşulda işe yarar.

Sosyal medyanın ücretsiz ya da ucuz kullanımı dolayısıyla hem internet sitesi trafiği hem de fiziksel trafiğiniz artabilir. Bu yüzden paylaşımlarınızın buna hizmet etmesini sağlamalısınız.

5. Müşteri Geri Bildirimi

Hem dijital hem de geleneksel anlamda başarıya, müşterileriniz ile potansiyel müşterilerinizin şimdiye kadar yaşadıkları en iyi deneyimi sizin şirketinizle yaşamalarını sağlamak adına her şeyi en iyi şekilde yaparak ulaşabilirsiniz. Satış ve kâr dünyasında, hangi sektörde olduğunuz ve kimlere satış ve pazarlama yaptığınız fark etmeksizin, odağınızın müşteride olması zorunludur.

Her zaman mutsuz müşteriler olacaktır ancak, geri bildirimlerinin ne derece "iyi" ya da "kötü" olabileceği fark etmeksizin müşterilere nasıl yanıt verdiğimiz, işletmenizin başarısı ve uzun süreli itibarı için bir zorunluluktur.

Sosyal medya, daha önce hiç olmadığı şekilde, müşterilerimizle doğrudan etkileşime geçebileceğimiz platformlar sunarak itibarımızı korumamıza yardımcı olur. Bu durum aynı zamanda, müşterilerden hiç olmadığı kadar hızlı bir şekilde doğrudan geri bildirimler aldığımız anlamına gelmektedir.

Yetkili satıcılar hizmetlerini tüketici odaklı bir faaliyete dönüştürmek için bu inanılmaz fırsatı kullanmalı ve yıllar içerisinde sürekli büyüyen bir müşteri veri tabanına sahip bir şirket haline gelmelidir.

6. Potansiyel Müşterileri Etkilemek

İnsanlar bir şirketin gerçekte nasıl olduğuyla ilgili iyi bir fikir edinebilmek için çoğu zaman sosyal medyaya ve online değerlendirme sitelerine başvururlar ve hatta güvenirlere. Bilinçli müşteriler genel anlamda daha iyi kararlar vermek adına sosyal medyayı bir araç olarak kullanırlar.

Bu durum potansiyel müşterilere, yetkili satıcıların satış yaptıktan sonra da müşteriyi gerçekten önemsediklerini görme imkanı sağlar ve dolayısıyla işletmelerinin başarısı için oldukça önemlidir.

7. Markalaşma

Markalaşmanın, sosyal medyanın en değerli imkanı olduğunu öncelikle vurgulamak gerekir.

Sosyal medyada, diğer pazarlama araçlarına kıyasla daha yüksek satış dönüşüm oranları göremeyebilirsiniz. Öte yandan, bir yetkili satıcının yarattığı izlenim ve itibar, sosyal medya aracılığıyla arttırılabilir ve sergilenebilir. Her platform; etkin oldukları alan, onu kullanan takipçilerin demografik nitelikleri ve düzenli olarak paylaşıldığını gördüğünüz içerik biçimi ve zamanı bağlamında birbirinden farklıdır. Verilecek mesaj buna göre uyarlanmalıdır.

Dolayısıyla ana fikir, mevcut tüm kanallarda dönüşümü en üstü seviyeye çıkarmak olmalıdır. Önerilerim şunlardır;

Marka ve müşteri için neyin önemli olduğu hakkında konuşabilirsiniz. Markanızın ve de işletmenizin hikayesini anlatın ve kendilerini bu markayı geliştirmeye adanmış kişilerden bahsedin.

Tutkunuzu paylaşın ve bırakın insanlar işletmenizi tanısin ve desteklesin. Bu, sosyal medyanın gerçek gücü ve çoğu marka üzerindeki en büyük etkisidir. Şirket kültürünü ve karakterini sergileyebilir, firmanızı farklı kılan niteliklerinizle diğer yetkili satıcıların önüne geçebilir, yeni ve kalifiye çalışanların ilgisini çekebilir ve işletmenizi çok daha ileri taşıyabilirsiniz.

8. Rekabeti Takip Edin

Sosyal medya kanalları, bize diğer pazarlama taktikleri ve uygulamalarının yanı sıra rakipler tarafından kullanılan taktikleri de doğrudan takip etme imkanı sunar. Bu sayede rakiplerimizden birçok şey öğrenebiliriz.

Kimse mükemmel değildir. Her zaman öğrenebileceğimiz şeyler vardır. Nihai hedef, müşterinin bizi anlaması ve bulunduğumuz rekabetçi konumda sergilediğimiz yetkin yaklaşımımızdan dolayı bize güvenmesidir.

9. Kullanıcı Tarafından Yeniden Paylaşılan İçerik

Bayiler bazı durumlarda videolardan, resimlerden, infografiklerden ve komik gönderilerden oluşan kaliteli içerikleri alabilir ve gerekli izinleri aldıktan sonra kullanabilir. Takipçi kitlesi ne derece büyükse, içeriği ve marka mesajını aynı derecede etkiler. Yetkili satıcının iyi bir içeriğini spesifik konu etiketleriyle paylaşanlar olacaktır. İçerik, sosyal ağlar genelinde paylaşılır, içeriğe birtakım etiketler eklenir ve bayinin takip edilmesi, içeriğin bağlantılar ile paylaşımı gibi yollar uygulanır. Kısaca, kullanıcı tarafından geliştirilen içerik haline dönüşür ve hem ücretsiz hem de muhteşemdir.

Özetle, her bayinin farklı hedefleri ya da farklı başarı ölçütleri olabilir. Sosyal medya bu amaçlara ulaşmada yardımcı olabilir. Ancak temel prensiplere bağlı kalmak ve bu prensipleri firmanızı başarıya ulaştıracak şekilde kullanmak önemlidir.

Her yetkili satıcı özünde farklıdır. Bırakın sizinki sosyal medyada parlansın.