



# 利用社交媒体促进企业发展



手机和电脑等技术让企业所有者能够通过社交媒体与现有和潜在客户建立联系。© Yuri Arcurs/Shutterstock

**社**交媒体为公司企业提供了各种向现有客户通报讯息及联络新客户的工具。公司企业所有者可以利用社交媒体来培养客户忠诚度、提高产品和服务的知名度以及拓展新客户和新市场——舒服地坐在家或办公室即可实现所有这一切。

## 什么是社交媒体？

社交媒体——从联网和微博网站到视频和图片共享平台——是人们能够在因特网上与朋友、家人和社群轻松地进行交流和分享的技术工具。

但是，它们有别于传统的电子邮件或静态网页等在线沟通工具。一家企业的网站就像一本书，行文正规而且鲜有改动。但企业在社交媒体上则更像是在与人交谈，轻松随意而且不断变化。以下是一些能够帮助您利用这些差别提高销售额并扩大客户群的窍门。

## 保持简洁

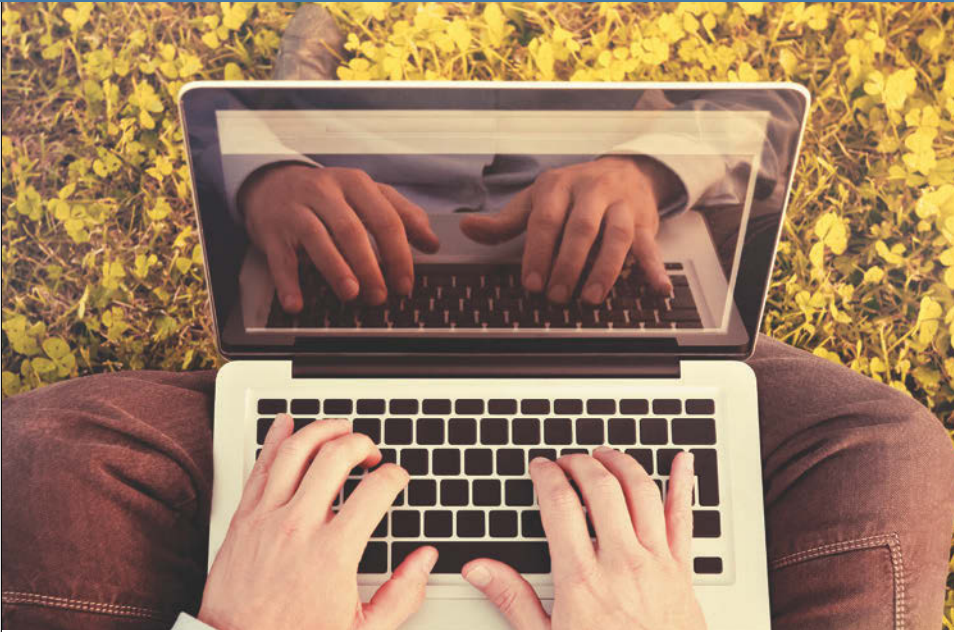
首先，与您企业的网站不同，社交媒体上的内容一定要简短。例如在某些微博网站上，您的每条微博或“帖子”只能容纳140个字符。其他一些平台允许发布更长的帖子，但您仍应尽量做到言

简意赅。不要试图一次把所有的话都说完。

您应该计划好每天或每周的发贴内容，每个帖子只侧重于一条关键信息。与冗长絮叨的帖子相比，简洁明了的帖子更可能吸引您的客户浏览并记住有关内容。

## 保持新鲜

在社交媒体上，旧帖子很快就会被接连不断的新帖子挤出视线。您的跟随者每天可能都会看到数百条来自朋友、熟人或其他公司企业的新帖子，这些海量信息可能会令他们目不暇接。



企业所有者不论身在何处均可利用社交媒体培养客户忠诚度并提高企业知名度。

© iStockphoto/Thinkstock

留言和评论。不要害怕批评，承认不足并采取措施改进。

### 保持目的性

社交平台各不相同。例如，有些平台使用能将帖子按主题分类的“话题标签”（hashtags），有些则不使用标签。事先做好调研。先了解每个平台的规则并确定最适合您的平台，然后再投身其中。

最后，还要讲求策略。哪种社交网络在您的目标客户中最为流行？是否有某个网络能够让您接触到以前未曾考虑的群体？您应将时间投入到最有可能给企业带来发展的社交媒体中。

您可以通过及时发布引人注目的信息而独树一帜。尽可能使用图像和视频，而且一定要保持发帖频率。在您的跟随者心中保持新鲜的形象，会增加他们光顾您的店铺、购买您的产品或使用您的服务的机率。

### 保持个性

社交媒体让您能够赋予您的企业个性化的声音。拿出随和友好的态度让新的跟随者有宾至如归的感觉。通过提供网上专享优惠让现有客户感受到特别优待，同时提高销售额。

例如，试着向跟随者发布“每日一词”，并向光顾您店铺并说出当日一词的跟随者提供折扣优惠或免费赠品。您的企业越能给人留下亲切友好、以客户为本的印象，就越有机会保有并扩大客户群。

### 保持互动

就像您与人面对面聊天一样，不要只顾聊自己。想想您希望给人留下什么样的印象。通过发布您认为跟随者会感兴趣的文章、链接和其他内容，持续吸引他们的关注。

交谈要靠双向交流。通过提问题和搞竞赛来鼓励互动。例如，如果您经营一家餐厅，可以尝试让跟随者为新菜式命名；如果您销售运动器材，可以发布体育运动队的最新比分并邀请跟随者刊发当地体育赛事的照片和评论。如果您出售厨房设备，则可邀请跟随者发布他们最喜欢的菜谱。

### 保持回应

要想让客户参与关于您的企业及产品的对话，就必须倾听他们的想法意见。征询反馈信息。回复

企业所有者可以通过发布相关且有趣的内容吸引客户的关注。

© iStockphoto/Thinkstock

