

Bagaimana Social Media Monitoring Membantu Strategi Digital Anda?

Social media monitoring atau pemantauan media sosial adalah proses melacak apa yang dikatakan orang tentang merek Anda di media sosial. Ini berfungsi sebagai alat pemantauan kinerja yang membantu merek mengidentifikasi semua kemungkinan masalah. Ini juga memastikan produk atau layanan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Dengan pemantauan media sosial, Anda dapat berinteraksi dengan pelanggan dan memberikan respons tepat waktu untuk mendorong keterlibatan. Setiap kali pelanggan menyebutkan merek Anda, menyampaikan masalah, atau menanggapi sesuatu yang diposting, Anda dapat membalasnya. Jika dilakukan dengan benar, ini dapat membantu meningkatkan layanan pelanggan dan menarik calon pelanggan. Dengan cara ini, pemantauan media sosial bertindak sebagai bagian penting dari strategi pemasaran digital.

Jika digunakan dengan benar, pemantauan media sosial dapat membawa strategi pemasaran digital ke tingkat yang baru. Kuncinya adalah menggunakan alat pemantauan media sosial yang tepat agar efektif untuk merek Anda. Berikut mengapa pemantauan media sosial dapat membantu strategi digital:

Terlibat dengan audiens Anda

Orang yang menandai Anda di media sosial jelas mencari tanggapan. Memiliki rencana pemantauan media sosial berarti Anda tidak akan pernah melewatkan satu pun penyebutan. Tidak peduli berapa banyak platform yang Anda gunakan. Namun ada manfaat yang lebih besar dari pemantauan media sosial untuk keterlibatan audiens. Anda dapat mengidentifikasi komentar dan percakapan tentang merek meskipun Anda tidak diberi tag secara langsung. Hal ini terkadang dapat memberikan peluang terbesar untuk memenangkan hati pelanggan atau calon pembeli.

Dapat Mengukur Sentimen Pelanggan

Saat ini, pemasar telah menyadari kekuatan media sosial dan menyisihkan anggaran untuk beberapa teknik pemasaran yang efektif. Merek menggunakan penjualan sosial, perekrutan sosial dan iklan media sosial, serta pemasaran influencer untuk tujuan pemasaran. Teknik-teknik ini dapat membantu merek membentuk kehadiran online mereka, berinteraksi dengan audiens, dan mempromosikan produk atau layanan mereka. Memasukkan pemantauan media sosial ke dalam strategi pemasaran digital Anda membantu pemasar mengukur sentimen pelanggan.

Jadi misalnya, jika Anda melihat ada sentimen negatif pada beberapa kata kunci yang Anda masukkan, Anda mungkin ingin mempertimbangkan untuk melakukan beberapa perubahan. Atau Anda dapat menggunakan informasi ini untuk mengubah atau menyesuaikan kampanye Anda berikutnya.

Memonitor Competitor

Program pemantauan media sosial yang bagus melacak lebih dari sekadar percakapan tentang merek Anda sendiri, melainkan dapat memantau percakapan yang relevan tentang pesaing dan industri Anda juga. Mengetahui apa yang sedang terjadi dalam persaingan memungkinkan Anda menjadi yang terdepan dalam perubahan dalam ruang persaingan. Anda akan mendapat peringatan dini tentang hal-hal seperti: peluncuran produk baru, fitur

inovatif, perubahan besar dalam personel atau kepemimpinan. Serta mempelajari strategi apa yang paling berhasil (dan terburuk) untuk merek serupa dengan merek Anda.

Penting untuk mengetahui apa yang dilakukan pesaing Anda untuk menghasilkan ide-ide inovatif. Dengan cara ini Anda dapat tampil lebih baik dan menonjol di pasar yang ramai. Pemantauan pesaing adalah pendekatan yang masuk akal untuk mendapatkan gambaran mendalam tentang apa yang terjadi di industri dan mengetahui semua tren terkini.

Dapatkan Wawasan Pelanggan

Baik Anda menjalankan bisnis B2B atau bisnis B2C, tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Memahami kelemahan pelanggan akan membantu melakukan peningkatan dalam kualitas produk, strategi pemasaran, dan layanan pelanggan. Faktanya, jika mengetahui pendapat pelanggan tentang merek Anda dan apa yang mereka inginkan, pengambilan keputusan bisnis yang tepat akan lebih mudah dilakukan.

Dengan memantau postingan audiens, Anda dapat lebih memahami masalah apa yang dihadapi pelanggan dan bagaimana dapat menyelesaikan masalah. Pemantauan media sosial memungkinkan Anda memahami kebutuhan mereka, dan di mana mereka menghabiskan waktu. Saat Anda menanggapi pertanyaan konsumen di media sosial, mereka pasti kemungkinan besar akan membeli dari Anda. Dengan cara ini pemantauan media sosial membantu Anda meningkatkan citra merek.

Mengidentifikasi Tren Mutakhir dan Berita Industri

Pemantauan media sosial adalah cara efektif untuk mempelajari tren industri terkini. Anda dapat menganalisis pola dan mengetahui tren industri terkini yang relevan dengan bisnis Anda. Menggunakan wawasan berguna ini untuk membuat postingan media sosial dan blog akan meningkatkan strategi pemasaran digital dan pemasaran konten Anda.

Untuk tetap mengetahui apa yang sedang tren, carilah publikasi resmi dan nama industri terkenal. Ada beberapa alat pemantauan media sosial yang dapat membantu Anda melacak akun, hashtag, dan kata kunci. Saat Anda mengumpulkan data tentang tren dan berita industri, Anda dapat membuat artikel yang akan meningkatkan lalu lintas situs web dan upaya pemasaran mesin pencari.

Luncurkan Kampanye Baru

Anda dapat memanfaatkan kekuatan data yang dikumpulkan dari laporan pendengaran sosial untuk meluncurkan kampanye baru guna membangkitkan minat dan keterlibatan. Jika Anda menjalankan bisnis pengiriman drop, Anda dapat menambahkan kategori baru dan lebih banyak produk ke toko online Anda yang ingin dibeli oleh audiens. Selain itu, Anda dapat meluncurkan kampanye pemasaran yang dipersonalisasi yang mendorong calon pelanggan untuk terlibat dengan merek Anda dan mengambil tindakan yang diinginkan.

Menggunakan *user-generated content* (UGC) untuk kampanye pemasaran media sosial Anda adalah ide bagus untuk menarik calon pengguna dan mendorong keterlibatan pengguna. Penting untuk memberi tahu pengguna sebelum memposting gambar mereka di profil media sosial Anda untuk menghindari pelanggaran hak cipta.

(Oleh Irianty – referensi dari berbagai sumber)