



PROJACS ACADEMY
by @egis



Social Media Role in E-Services Success

شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في نجاح الخدمات
الالكترونية

2 – 6 October 2023

Dubai / UAE

Introduction

Social media is not only a platform for entertainment and communication, but also a powerful tool for e-services success. E-services are any services that are delivered electronically, such as online banking, e-commerce, e-learning, e-government, etc. Social media can help e-services providers to reach and engage their target audience, promote their brand and value proposition, collect feedback and data, and improve customer satisfaction and loyalty. However, social media also poses some challenges and risks for e-services, such as privacy and security issues, negative word-of-mouth, reputation management, and legal and ethical implications. Therefore, e-services providers need to have a clear and effective social media strategy that aligns with their business goals and customer needs.

Objectives

This training course aims to equip participants with the knowledge and skills to use social media effectively for e-services success. By the end of this course, participants will be able to:

- Understand the role and benefits of social media for e-services
- Identify the best practices and pitfalls of social media for e-services
- Analyze the social media landscape and trends for e-services
- Develop a social media strategy and plan for e-services
- Implement and measure social media campaigns for e-services
- Manage and optimize social media presence and performance for e-services

Who Should Attend?

This training course is designed for anyone who is involved or interested in using social media for e-services success, such as:

- Managers and executives
- Marketers and communicators
- Developers and designers
- Consultants and trainers
- Researchers and academics

Course Outline

Day One

Introduction to Social Media for E-Services

- What is social media and why is it important for e-services?
- What are the benefits and challenges of social media for e-services?
- What are the key social media platforms and features for e-services?
- What are the best practices and pitfalls of social media for e-services?

Day Two

Social Media Strategy and Plan for E-Services

- How to analyze the social media landscape and trends for e-services?
- How to define the social media goals and objectives for e-services?
- How to identify the target audience and segments for e-services?
- How to create the value proposition and content strategy for e-services?
- How to select the appropriate social media channels and tools for e-services?

Day Three

Social Media Implementation and Measurement for E-Services

- How to design and launch social media campaigns for e-services?
- How to use social media analytics and metrics for e-services?
- How to monitor and evaluate social media performance for e-services?
- How to report and communicate social media results for e-services?

Day Four

Social Media Management and Optimization for E-Services

- How to manage social media accounts and profiles for e-services?
- How to engage with customers and stakeholders on social media for e-services?
- How to handle negative feedback and crisis on social media for e-services?
- How to optimize social media content and delivery for e-services?

Day Five

Social Media Innovation and Future Trends for E-Services

- What are the emerging technologies and innovations in social media for e-services?
- What are the future opportunities and challenges of social media for e-services?
- How to leverage social media for competitive advantage in e-services?
- How to foster a culture of learning and innovation in social media for e-services?

Training Method

- Pre-assessment
- Live group instruction
- Use of real-world examples, case studies and exercises
- Interactive participation and discussion
- Power point presentation, LCD and flip chart
- Group activities and tests
- Each participant receives a 7" Tablet containing a copy of the presentation, slides and handouts
- Post-assessment

Program Support

This program is supported by interactive discussions, role-play, case studies and highlight the techniques available to the participants.

Schedule

The course agenda will be as follows:

- | | |
|---------------------|------------------|
| • Technical Session | 08.30-10.00 am |
| • Coffee Break | 10.00-10.15 am |
| • Technical Session | 10.15-12.15 noon |
| • Coffee Break | 12.15-12.45 pm |
| • Technical Session | 12.45-02.30 pm |
| • Course Ends | 02.30 pm |

Course Fees*

- **3,200 USD**
**VAT is Excluded If Applicable*

المقدمة

وسائل التواصل الاجتماعي ليست فقط منصة للترفيه والتواصل، ولكنها أيضا أداة قوية لنجاح الخدمات الإلكترونية. الخدمات الإلكترونية هي أي خدمات يتم تقديمها إلكترونيا، مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والتجارة الإلكترونية، والتعليم الإلكتروني، والحكومة الإلكترونية، وما إلى ذلك. يمكن أن تساعد وسائل التواصل الاجتماعي مزودي الخدمات الإلكترونية على الوصول إلى جمهورهم المستهدف وإشراكهم، والترويج لعلامتهم التجارية وعرض القيمة، وجمع التعليقات والبيانات، وتحسين رضا العملاء وولائهم. ومع ذلك، فإن وسائل التواصل الاجتماعي تطرح أيضا بعض التحديات والمخاطر على الخدمات الإلكترونية، مثل قضايا الخصوصية والأمن، والكلام الشفهي السلبي، وإدارة السمعة، والآثار القانونية والأخلاقية. لذلك، يحتاج مقدمو الخدمات الإلكترونية إلى استراتيجية واضحة وفعالة لوسائل التواصل الاجتماعي تتوافق مع أهداف أعمالهم واحتياجات العملاء.

الاهداف

تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل فعال لنجاح الخدمات الإلكترونية. بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم دور وفوائد وسائل التواصل الاجتماعي للخدمات الإلكترونية
- التعرف على أفضل ممارسات ومخاطر وسائل التواصل الاجتماعي للخدمات الإلكترونية
- تحليل مشهد وسائل التواصل الاجتماعي واتجاهات الخدمات الإلكترونية
- وضع استراتيجية وخطة لوسائل التواصل الاجتماعي للخدمات الإلكترونية
- تنفيذ وقياس حملات وسائل التواصل الاجتماعي للخدمات الإلكترونية
- إدارة وتحسين التواجد على وسائل التواصل الاجتماعي والأداء للخدمات الإلكترونية

الحضور

تم تصميم هذه الدورة التدريبية لأي شخص يشارك أو يهتم باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لنجاح الخدمات الإلكترونية، مثل:

- المدراء والتنفيذيون
- المسوقين
- المطورين والمصممين
- الاستشاريين والمدربين
- الباحثون والأكاديميون