

## فرزانه زرمهری

مدیر صنعت و روابط بین الملل



درکی از توضیحات فنی نداشتند و قادر به مشاهده ی تاثیر فعالیت آنها بر پروژه ی خود نبودند. باز خورد این بود که "شاید اصلا کاری برای من انجام نمی شود و فقط از من پول دریافت شده است" و این یعنی کلاهبرداری! دقیقا چیزی که از شرکتهای «دیجیتال مارکتینگ» در ذهن عموم شکل گرفته است.. و در این میان هیچ کس مقصر واقعی نبود. خلایق ذهنی و درکی بین مشتری و گروه فنی بود که مسلما نیروهای فنی جوان و بعضا نوجوان و درونگرا و بی تجربه ی بازار نمی توانستند آن را پر کنند. و این بده بستان بیهوده بین گروه ما و مشتریان تلنگری ایجاد کرد: ما نیاز به ویترونی مهربان تر و صمیمی تر و نه فقط فنی داریم؛ روابط عمومی!

از گروه، آنهایی را که پخته تر بودند و تجربه ی صنعت و بازار داشتند انتخاب کردیم؛ و شدند ویترونی کاکتوس. هدف فروش نبود، هدف نشان دادن فضای واقعی و دوستانه ی «کاکتوس» بود، چه مخاطب مشتری باشد و چه نباشد. این کار در محیط های فیزیکی و مجازی با راهبردی صحیح و هماهنگ پیگیری می شد. در دفتر به روی همه باز شد، حتی برای جلسات غیرکاری. دیدن نحوه ی کار کردن گروه فنی در محیط شرکت و رفت و آمد بچه های فروش و مدیران، حس خوبی به حاضرین می داد. این حس که کلاهبرداری در کار نیست! کاری انجام می شود و عده ای صبح تا عصر در دفتری پشت سامانه ها به شدت کار می کنند. گروه روابط عمومی شکل گرفته بود. بازخوردها به موضوع فنی با لحنی صحیح تر منتقل می شد و «نسل زد» گروه فنی ما، با آدم بزرگها آشتی کرد! همه چیز شفاف تر و واقعی تر شد؛ چه برای کاکتوس و چه برای مشتریان.. و این شد که ما روابط عمومی دار شدیم!



## چه شد که روابط عمومی دار شدیم؟!

داستان گروه «دیجیتال مارکتینگ کاکتوس» از سال ۱۳۹۷ آغاز شد، گروهی با تخصص فعالیت در فضای برخط؛ از راهبرد تا طراحی و اجرا و با تمرکز بر وبسایت و سئو، با مرکزیت شهر مقدس مشهد.

این که چه شد گروه متخصص و فنی تصمیم گرفت بخش روابط عمومی را تقویت کند برگرفته از تجربه ای بود که در این سال ها به دست آورد. گروه تشکیل شده بود از مدیریتی که بر راهبرد شرکت و مشتریان تمرکز داشت، گروه فنون که فقط بر بخش فنی تسلط داشتند و گروه فروش که به بررسی بازار می پرداختند. اما شواهد و قرائن حاکی از این بود که در این میان چیزی کم است؛ همدلی با مشتریان! مشتریانی که اغلب از اطلاعات فنی «دیجیتال مارکتینگ» ناآگاه بودند و این بی تسلطی بر پروژه ی شخصی، به آنها حس ناامنی می داد.

شماره همراه: ۰۹۳۰۲۸۲۵۵۲۹  
وبسایت: [www.kaktustech.ir](http://www.kaktustech.ir)  
ایمیل: [info@kaktustech.ir](mailto:info@kaktustech.ir)

