

Panduan kendali media sosial

APAKAH panduan yang boleh diberi kepada pekerja dalam mengendalikan akaun media sosial sesebuah syarikat?

- TAN, Melaka.

Secara umumnya, pekerja mesti mempunyai sikap dan nilai korporat dalam mengendalikan apa sahaja bahan menerusi akaun media sosial sesebuah syarikat seperti prihatin, sabar, teliti, berilmu,

*Diskusi
ICT*



Bersama **FIRKHAN**
sembangict@yahoo.com

membuat semakan dan lain-lain. Seterusnya, dibincangkan beberapa perkara secara khusus dalam mengendalikan akaun media sosial sesebuah syarikat yang mempunyai nilai-nilai komersial.

1 Wujudkan polisi syarikat secara bertulis dalam mengendalikan dan mengurus akaun media sosial sesebuah syarikat.

2 Pastikan ada panduan syarikat secara bertulis bagi pekerja mengendalikan akaun media sosial syarikat.

3 Sesiapa sahaja yang berurusan dengan akaun media sosial sesebuah syarikat seperti pelanggan, kontraktor, pesaing dan sebagainya perlu dilayani secara profesional, positif,

hormat, berhemah, perhatian sewajarnya dan lain-lain.

4 Seterusnya, pastikan objektif utama bagi perkhidmatan yang disediakan dalam akaun media sosial adalah untuk kepuasan dan kesenangan pengguna. Pengguna boleh membuat sebarang pertanyaan, maklum balas atau berkongsi pandangan berkenaan barang atau perkhidmatan yang disediakan syarikat secara terus dan cepat.

5 Pastikan syarikat menjadi pendengar yang baik terhadap apa sahaja mesej disampaikan menerusi akaun media sosial.

6 Mesej yang disampaikan dalam media sosial syarikat perlu dijawab dan dibalas pada kadar segera dengan maklumat yang padat.

7 Sekiranya menghantar apa-apa gambar, pastikan gambar tersebut sesuai, mudah difahami, relevan dan berkualiti tinggi untuk mendapatkan maklum balas yang baik

daripada pengikut terutama para pelanggan syarikat.

8 Apa sahaja maklumat yang hendak disampaikan menerusi media sosial syarikat seperti promosi dan sebagainya perlu ringkas, padat, cukup maklumat dan menarik. Jangan terlalu lama selang masa dalam menghantar apa-apa mesej dalam akaun media sosial.

9 Sekiranya perlu, hantar pekerja menjalani kursus dalam mengendalikan media sosial secara komersial.