

Panduan pekerja kendali media sosial di pejabat

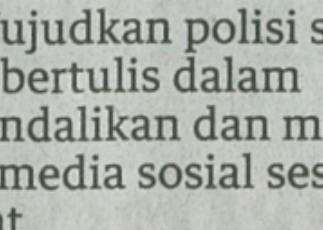
APAKAH panduan yang boleh diberi kepada pekerja dalam mengendalikan akaun media sosial sesebuah syarikat?

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 seperti pelanggan, kontraktor, pesaing dan sebagainya perlu dilayani

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 mengepos

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

pengikut terutama 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 mengepos apa-apa mesej dalam akaun media sosial.

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