



الاسم واللقب :
الرقم التلمذي :
الفئة :

النقطة

قسم: العلوم التجارية
السنة اولى ماستر
تخصص: تسويق
الأستاذة : اميرة معايش

مدة الامتحان: ساعة ونصف

التاريخ: 2024/05/14

امتحان الدورة العادية - السداسي الثاني في مقياس: إدارة علاقات العملاء

❖ السؤال الأول: اقرا الأسئلة جيدا وبتريز واختر الإجابة (الإجابات) الصحيحة من بين الخيارات المتاحة؟ بوضع علامة X (3ن)

س1: عرف التسويق بالعلاقات على انه : "فلسفة أداء العمل اضافة الى انه توجه استراتيجي للمؤسسات يتم من خلال التركيز على الاحتفاظ بالزبائن الحاليين وتطوير العلاقة معهم. بدلا من التركيز فقط على جذب الزبائن الجدد بشكل مستمر" هذا التعريف ل:

Philippe Kotler ☐ Frost et Strauss ☐ Berry ☐ Wright Et Lovelock ☐

س2: ماهي المؤشرات المالية لقياس الأداء التسويقي؟

☐ نمو المبيعات ☐ تحليل حجم المبيعات حسب الخدمات ☐ تحليل حجم المبيعات حسب العملاء ☐ الربحية
☐ جذب الزبائن ☐ الحصة السوقية ☐ لاشيء مما سبق ☐ كل ماسبق ☐

س3: يرتبط مفهوم رضا الزبائن بمجموعة من المفاهيم:

☐ الأداء ☐ التوقعات ☐ الادراك ☐ عدم المطابقة ☐ كل ماسبق ☐ لاشيء مما سبق ☐

س4: تتمثل فوائد المؤسسة التكتيكية المتعلقة بإدارة العلاقة مع العملاء في:

☐ فهم حاجات الزبائن و التنبؤ بها .
☐ بناء علاقات طويلة الأجل مع الزبائن .
☐ تحسين الاسم التجاري للمؤسسة ، وكسب ولاء الزبائن .
☐ زيادة الاحتفاظ بالزبائن .
☐ لاشيء مما سبق ☐
☐ كل ماسبق ☐

س5: من منافع التسويق بالمعاملات:

☐ بناء العلاقات طويلة الأجل مع الزبائن ☐ تحقيق الميزة التنافسية الدفاعية للمؤسسة ☐ تحقيق موقع في ذهن الزبون
☐ تساعد المؤسسات على الوصول إلى ما يعرف بعميل مدى الحياة ☐ تحقيق كلمة الفم الطيبة ☐ لاشيء مما سبق ☐ كل ماسبق ☐

س6: تشمل أدوات تألية النشاطات التسويقية النقاط الموالية :

☐ تألية القوى البيعية ☐ متابعة مخططات العمل التسويقية ☐ تسيير الحملات الترويجية ☐ تألية تنفيذ الطلبات ☐ كل ماسبق ☐

❖ السؤال الثاني: ضع علامة x امام الاجابة الصحيحة. وصحح الخطأ ان وجد (3ن)

1- تشير المعرفة من الأعمال إلى الزبون إلى العلاقة التفاعلية بين المؤسسة والزبون بجمع المعلومات عن الزبائن وتطبيقها في قيمة مبتكرة

☐ خطأ ☐ صحيح

2- تتضمن المعرفة الضمنية كل التعليمات والأنظمة والمخططات المكتوبة التي يمكن الرجوع إليها عند الحاجة ويمكن نشرها وتعميمها

☐ خطأ ☐ صحيح



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف- ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



❖ **السؤال الخامس:** اذكر في الجدول الموضح ادناه اهم الأدوات والتطبيقات التكنولوجية الداعمة لإدارة العلاقة مع العملاء وأهميتها التنافسية ؟ (7 ن)

التكنولوجيا	ادواتها وتطبيقاتها	أهميتها التنافسية في دعم وانجاح إدارة العلاقة مع العملاء

"اللهم ارزقني قوة الحفظ، وسرعة الفهم، وصفاء الذهن، اللهم ألهمني الصواب في الجواب، وبلغني أعلى المراتب في الدين والدنيا والآخرة، واحفظني وأصلحني وأصلح بي الأمة"

د/اميرة معايش

✽ بالتوفيق لجميع طلبتي الاعزاء ✽