

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

السنة الثانية ماستر تسويق الخدمات

السنة الجامعية: 2024/2023

اللقب:

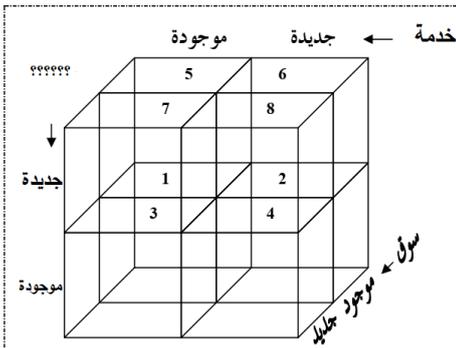
الاسم:

رقم التسجيل:

20

امتحان السداسي الثالث - الدورة الاستدراكية- مادة التسويق الإلكتروني للخدمات

السؤال الأول: استنادًا لما يلي، أجب على الأسئلة الموائية باختصار: (11 ن)



لعل، من أبرز نماذج التخطيط الإستراتيجية التي حددت الإستراتيجيات التسويقية الإلكترونية للخدمات نجد النموذج الثلاثي الأبعاد المقابل، والذي يعتبر تطوير لمصفوفة التخطيط الإستراتيجي التسويقي لـ (ANSOFF) "مصفوفة النمو" والتي تضم بعدين 2D (الخدمة/السوق). حيث، أضف لها بعد ثالث لتصبح نموذج 3D والذي يفرز ثمانية (08) استراتيجيات رئيسية.

I. ما هو البعد الذي أضفه هذا النموذج: (3 ن)

II. أذكر الاستراتيجيات التي يفرزها هذا النموذج، وخصائص كل منها في الأبعاد الثلاثة وفق الشكل أعلاه: (8 ن)

1. :
2. :
3. :
4. :
5. :
6. :
7. :
8. :

السؤال الثاني: اختر الإجابات الصحيحة بوضع علامة X أمامها (الخيار الخطأ يلغى الخيار الصحيح): (9 ن)

1- من تكتيكات الجيل الخامس للتسويق -7T's- "Marketing 5.0" (الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا الحديثة في خدمة الإنسانية):	2- في زهرة الخدمات الإلكترونية تشمل خدمات التعزيز:
- البريد - التردد - الاتصال - الاتصال التحفيزي	- استشارة العملاء عبر الهاتف - خدمة الدردشة المباشرة للعملاء - الدفع الإلكتروني - الفوترة الإلكترونية
3- من طرق ممارسة العلاقات العامة الإلكترونية:	4- من محددات تسعير الخدمة الإلكترونية:
- الموقع الإلكتروني - الكوبونات - الرعاية الإلكترونية - إعلانات البانر	- توفر الخدمات الإلكترونية المدعمة. - القيام بعمليات التطوير والتحسين. - ظروف السوق الإلكترونية المتغيرة. - الجوانب القانونية المتعلقة بالأسواق الإلكترونية.
3- ليست ضمن العملات الرقمية المشفرة:	4- تستخدم شركة Netflix أسلوب التوزيع عبر:
- Samsung Pay - WeChat Pay - Ethereum - MasterCard	- الموقع الإلكتروني - تطبيق Netflix - التحميل - البريد الإلكتروني

أستاذ المادة "خلوفي س": بالتوفيق لكم