



الشعبة: العلوم التجارية	المستوى: السنة الأولى ماستر	التخصص: التسويق الفندقي والسياحي
السادسي: الثاني	الحل النموذجي لامتحان مقياس: إدارة علاقات العملاء	تاريخ الامتحان: 2024-05-14
الدورة: العادية		

1- شرح المفاهيم التالية: (3ن)

- التسويق بالعلاقات: (0.75ن)
- إدارة علاقات العملاء: (0.75ن)
- الزبون الخامل: (0.75ن)
- الزبون المشكك: (0.75ن)

2- مراحل تطور مفهوم إدارة علاقات العملاء (مع الشرح): (3ن)

- مرحلة التسويق الواسع: (1ن)
- مرحلة السوق المستهدف: (1ن)
- مرحلة علاقات الزبائن: (1ن)

3- أهمية إدارة علاقات العملاء في المنظمات الحديثة: (6ن)

- شرح نموذج شركة النسيج: (3ن)
- شرح أهمية إدارة علاقات العملاء من خلال نتائج الدراسات العالمية: (3ن)

4- شرح أبعاد إدارة علاقات العملاء مع توضيح العلاقة بينها: (4ن)

- تحقيق رضا الزبون: (1ن)
- تحقيق ولاء الزبون: (1ن)
- خلق قيمة للزبون: (1ن)
- العلاقة: (1ن)

5- إكمال الشكل: (4ن)