

مشاركا في المؤسسة **1ن** من خلال اقتراحته حيث تضمن المؤسسة ولاء الزيون لمنتجاتها فيصبح يدافع عنها وعن منتجاتها و يروج لها بين افراد عائلته و أصدقائه **2ن ...**

س3: يقوم الزيون بعمليات تقديرية بعد الشراء يقارن من خلالها القيمة المتوقعة والمدركة ليتولد لديه شعورا سلبيا أو إيجابيا
اشرح هذا الطرح

هي حالة نفسية و سلوك يأتي بعد عملية الشراء يقوم الزيون بتقييم أداء المنتج **1ن** و مقارنته بما كان يصبو إليه **1ن** و من خلال قرار الاختيار من بين كل البديل و يطلق شعورا إيجابيا يتمثل في الرضا **1ن** أو سلبيا و هو عدم الرضا **1ن**

س4: ينتقل الزيون بين النظرة الداخلية و الخارجية للرضا اشرح ذلك (4ن) ؟

الاجابة: النظرة الداخلية ترتكز على الجودة- المطابقة **1ن** و النظرة الخارجية تعتمد على الجودة-الرضا **1ن** حيث ان العميل يرى بان الخدمة المقدمة بانها احسن من الخدمات المنافسة، يراها عميل اخر بانها اقل جودة من الخدمات الموجودة في السوق فالمؤسسة يجب ان لا تقدم خدمات وفق مواصفات و معايير محددة و اما تنج وفق ما يتوقعه و يحتاجه العميل **2ن**.

المركز الجامعي مرسلی عبد الله تیبازة
سنة أولى ماستر

تخصص: تسويق الخدمات
مقياس: ادارة علاقات الزبائن

التصحيح التموزجي

س1: يمثل الجيل Z سوقا مهما للشركات العالمية بطاقة 1.4 مليار نسمة وقدرة شرائية تصل ل 400 مليار دولار و يسمون بالجيل الرقمي الذي لا يتم بالأشهر الروتيني مما يصعب كسب ولائه ؟ اشرح هذا الطرح (4ن) ؟

الاجابة: لا يعترف هذا الجيل بالأشهر الروتيني الذي يعتبره تدليس و كذبا عليه **1ن** فهو يبحث عن الاشهر الحقيقى مع ابراز الوجه الحقيقى للمنتج و عدم وجود تأثيرات و تعديلات على الاشهر **1ن** فولاء يستمد من الصراحة حول المنتج كما يستمد قرار شرائه من شخص يتأثر به الذي يتبعه كما يتأثر بخدمات ما بعد البيع و السعر المناسب كما أن مخططات الولاء التقليدية أقل فاعلية مع هذا الجيل **2ن ...**

س2 تعمل المؤسسة على دفع الزيون لأن يروج عفويًا و دون إدراك لمنتجاتها بين الأفراد و محظوظاً وضح ذلك (4ن) ؟

الاجابة: يسمى هذا الزيون بالزيون الشريك **1ن** حيث تتوطد العلاقة بين المؤسسة و الزيون إلى أن يصبح زبونا

س5: عرف سلسلة القيمة و أذكر الأنشطة المكونة لها ؟

الاجابة:

سلسلة القيمة هي مجموعة من الأنشطة التي تحول المدخلات الى مخرجات ذات قيمة بالنسبة للزبائن و عملية تحويل المدخلات الى مخرجات تكون من الأنشطة الداعمة و الأساسية **2ن**

الأنشطة الأساسية: وظيفة الامداد و التكوين، الإنتاج، الامداد بالمخرجات ، التسويق و المبيعات، **1ن**

الأنشطة الداعمة: وظيفة البحث و التطوير، الموارد البشرية، البنية التحتية، الشراء، **1ن**

الأستاذ سعادي