

المركز الجامعي مرسلبي عبد الله تيبازة سنة أولى ماستر

تخصص: تسويق الخدمات

مقياس: ادارة علاقات الزبائن

التصحيح النموذجي

س1: يمثل الجيل Z سوقا محما للشركات

العالمية بطاقة 1.4 مليار نسمة و قدرة شرائية
تصل ل 400 مليار دولار و يسمون بالجيل
الرقمي الذي لا يهتم بالاشهار الروتيني مما يصعب
كسب ولائه ؟ اشرح هذا الطرح (4ن) ؟

الاجابة: لا يعترف هذا الجيل بالاشهار الروتيني الذي
يعتبره تدليسا و كذبا عليه س1 فهو يبحث عن الاشهار
الحقيقي مع ابراز الوجه الحقيقي للمنتج و عدم وجود
تأثيرات و تعديلات على الاشهار س1 فولاء يستمده
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 س2 ...

س2 تعمل المؤسسة على دفع الزبون لأن يروج
عفويا و دون إدراك لمنتجاتها بين الافراد و محيطه
وضح ذلك (4ن)؟

الاجابة:

يسمى هذا الزبون بالزبون الشريك س1 حيث تتوطد
العلاقة بين المؤسسة و الزبون إلى أن يصبح زبونا

مشاركا في المؤسسة س1 من خلال اقتراحته حيث
تضمن المؤسسة ولاء الزبون لمنتجاتها فيصبح يدافع عنها
و عن منتجاتها و يروج لها بين افراد عائلته و أصدقائه
س2

س3: يقوم الزبون بعمليات تقييمية بعد
الشراء يقارن من خلالها القيمة المتوقعة و
المدركة ليتولد لديه شعورا سلبيا أو إيجابيا
اشرح هذا الطرح

الاجابة:

هي حالة نفسية و سلوك يأتي بعد عملية الشراء يقوم
الزبون بتقييم أداء المنتج س1 و مقارنته بما كان يصبو
اليه س1 و من خلال قرار الاختيار من بين كل
البدائل و يطلق شعورا إيجابيا يتمثل في الرضا س1 أو
سلبيا و هو عدم الرضا س1

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

الاجابة: النظرة الداخلية تركز على الجودة- المطابقة

س1 و النظرة الخارجية تعتمد على الجودة-الرضا س1
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 انما
تنتج وفق ما يتوقعه و يحتاجه العميل س2.

س5: عرف سلسلة القيمة و أذكر الأنشطة
المكونة لها ؟

الاجابة:

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

الأنشطة الاساسية: وظيفة الامداد و التكوين،
الإنتاج، الامداد بالمخرجات ، التسويق و المبيعات، **1ن**
الأنشطة الداعمة: وظيفة البحث و التطوير، الموارد
البشرية، البنية التحتية، الشراء، **1ن**

الأستاذ سعادى