

العلامة:	اللقب والاسم:	الفوج:
----------	---------------	--------

أجب عن الأسئلة التالية باختصار، مع مراعاة المساحة المخصصة للإجابة، وبالقلم الأزرق الجاف، والحفاظ على نظافة الورقة :

1. ضع علامة (x) أمام العبارة الصحيحة (3ن): 0.5ن للإجابة الصحيحة، -0.5ن للإجابة الخاطئة:

هو تدوين الرسالة برموز أبجدية أو رياضية عند نقلها من المرسل إلى المستقبل بدون استعمال الكلمات، ويظهر في حركة تقاطع الوجه، أو الإشارات ...	الاتصال غير اللفظي	عملية مساومة يستخدم المساومة كمنهج من مناهجه	التفاوض
توجيه الرأي العام، لأهداف سياسية، بواسطة إعلام معالج بوسائل ملتبوية عملية تحقيق الاتصال الإقناعي مع الزبائن، و تكوين صورة جيدة للمؤسسة	التضليل	تبادل مقترحات بشأن شروط الاتفاق حول مسائل معينة عدم فوز أي طرف من أطراف التفاوض	التسوية
لا يحتوي على "رجوع، هناك فعلا "إرسال" لأن المصدر لا يعرف مصير رسالته عملية تفاعلية بين شخصين أو أكثر مع وجود رد فل لمستقبل الرسالة	الإعلام	فرض أحد الأطراف إرادته على الآخر الإذعان لمطالب الطرف القوي	التنازل

2. هناك ثمانية مبادئ تقوم على أسسها بصياغة إستراتيجية للاتصال التسويقي في مؤسسة، أذكر أربعة (04) منها، دون شرح (2ن):

3. أذكر هدفين أساسيين لتنشيط المبيعات (2ن) :

4. ما هو أصعب أمر في قياس فعالية الإعلان البعدي من حيث المبيعات ؟ (2ن)

5. يمر التفاوض في منتصف مساره عبر مرحلة هامة وهي "التفاعل خلال التفاوض"، أذكر المهارات الواجب التحلي بها في هذه المرحلة (2ن) ؟

6. يقوم التفاوض بعدها بتقييم الوضع قبل الوصول إلى اتفاق بطرح ثلاث (03) أسئلة هامة، أذكرها ؟ (1.5ن)

7. قد يكون للشخص المفاوض مهارات مكتسبة وأخرى فطرية، فما هي أهم سمات المفاوض الجيد ؟ (2ن)

8. أذكر الفرق بين SMB و SMP ؟ (2ن)

9. عند استعمال طريقة "الإنفاق/الحصة سوقية" لقياس فعالية الإعلان، نحتاج إلى ثلاث (03) مؤشرات هي : (1.5ن)

10. ليتسنى لنا بعد ذلك حساب IEP مؤشر الفعالية الإعلانية، باستعمال القانون التالي : (1.5ن)

11. فإذا كان المؤشر  $1 > I$  (أقل من الواحد) هذا معناه وس: (0.5ن)

بالتوفيق ☺

العلامة: 20/20	اللقب والاسم:	الحل النموذجي	الفوج: /
----------------	---------------	---------------	----------

أجب عن الأسئلة التالية باختصار، مع مراعاة المساحة المخصصة للإجابة، وبالقلم الأزرق الجاف، والحفاظ على نظافة الورقة :

1. ضع علامة (x) أمام العبارة الصحيحة (3ن: 0.5ن للإجابة الصحيحة، 0.5ن للإجابة الخاطئة):

التفاوض	عملية مساومة	الاتصال غير اللفظي	هو تدوين الرسالة برموز أبجدية أو رياضية عند نقلها من المرسل إلى المستقبل بدون استعمال الكلمات، ويظهر في حركة تقاطع الوجه، أو الإشارات ...
×	يستخدم المساومة كمنهج من مناهجه	×	
×	تبادل مقترحات بشأن شروط الاتفاق حول مسائل معينة	×	توجيه الرأي العام، لأهداف سياسية، بواسطة إعلام معالج بوسائل ملتوية

عملية تحقيق الاتصال الإقناعي مع الزبائن، و تكوين صورة جيدة للمؤسسة		عدم فوز أي طرف من أطراف التفاوض	
لا يحتوي على "رجوع، هناك فعلا" إرسال" لأن المصدر لا يعرف مصير رسالته	×	فرض أحد الأطراف إرادته على الآخر	التنازل
عملية تفاعلية بين شخصين أو أكثر مع وجود رد فل لمستقبل الرسالة		الإذعان لمطالب الطرف القوي	×

2. هناك ثمانية مبادئ تقوم على أسسها بصياغة إستراتيجية للاتصال التسويقي في مؤسسة، أذكر أربعة (04) منها، دون شرح (2ن):

مبدأ الكيان، مبدأ الاستمرارية، مبدأ التمييز، مبدأ لبساطة والوضوح، مبدأ الواقعية، مبدأ التفرقة، مبدأ الاندماج، مبدأ القبول الداخلي (4منهم فقط)

3. أذكر هدفين أساسيين لتنشيط المبيعات (2ن) :

1- الحد من ظاهرة "كبح المبيعات" خاصة للمنتجات الموسمية، 2- تفرغ المخازن.

4. ما هو أصعب أمر في قياس فعالية الإعلان البعدي من حيث المبيعات ؟ (2ن)

صعوبة الربط بين تأثير الإعلان والزيادة الفورية للمبيعات (مقولة : لما أستثمر \$2 في الإعلان لا أعرف إياهما سيؤثر في المبيعات)

5. يمر التفاوض في منتصف مساره عبر مرحلة هامة وهي "التفاعل خلال التفاوض"، أذكر المهارات الواجب التحلي بها في هذه المرحلة (2ن) ؟

1. القدرة على الإنصات الفعال، 2. القدرة على طرح الاستفسارات اللبقة والذكية،

3. القدرة على تحليل ردود الفعل بالمشاهدة الدقيقة، 4. القدرة على إجادة مهارات الاتصال بعموميتها.

6. يقوم المفاوض بعدها بتقييم الوضع قبل الوصول إلى اتفاق بطرح ثلاث (03) أسئلة هامة، أذكرها ؟ (1.5ن)

1. هل ممن المجدي الاستمرار في التفاوض ؟ 2. أيهما أجدى : التصلب في الرأي أم المرونة ؟ 3. هل يتوجب التنازل وإنهاء المفاوضات ؟

7. قد يكون للشخص المفاوض مهارات مكتسبة وأخرى فطرية، فما هي أهم سمات المفاوض الجيد ؟ (2ن)

1. القدرة على فهم الناس وسلوكياتهم، 2. الثقة بالنفس،  
3. الذهن المتفتح والقدرة على احتواء الناس، 4. القدرة على الهدوء وتمالك الأعصاب.

8. أذكر الفرق بين SMB و SMP ؟ (2ن)

SMB: نتيجة التذكر الخام : نسبة المستجوبين الذين رأوا الإعلان (بدون مساعد الباحث)

SMP: نتيجة التذكر الدال أو المساعد: نسبة المستجوبين الذين قرؤوا الإعلان (بالمساعدة)

9. عند استعمال طريقة "الإنفاق/الحصة سوقية" لقياس فعالية الإعلان، نحتاج إلى ثلاث (03) مؤشرات هي : (1.5ن)

1. الحصة السوقية في الفترة t،
2. إجمالي النفقات الإعلانية للفترة t،
3. نسبة النفقات الإعلانية على المنتج في الفترة t = النفقات الإعلانية على المنتج / إجمالي النفقات الإعلانية

10. ليتسنى لنا بعد ذلك حساب IEP مؤشر الفعالية الإعلانية، باستعمال القانون التالي : (1.5ن)

مؤشر الفعالية الإعلانية = نسبة النفقات الإعلانية على المنتج / الحصة السوقية

11. فإذا كان المؤشر > 1 (أقل من الواحد) هذا معناه : (0.5ن)

هناك تفریط في النفقات الإعلانية