



معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مسابقة الدكتوراه

تخصص: التسويق الرقمي

مدة الامتحان: ساعتان

شعبة: العلوم التجارية

مادة: التسويق الإلكتروني

الموضوع الأول

السؤال الأول (6 نقاط): من البيئة الافتراضية للتسويق الإلكتروني ظهر ما يسمى بإدارة علاقات الزبائن إلكترونيا والتي تركز على إدارة العلاقات بين المؤسسة من جهة والزبون وعناصر البيئة الخارجية من جهة أخرى.

1- كيف يدعم التسويق الإلكتروني مفهوم إدارة علاقات الزبائن؟

2- ما هي الفوائد العائدة على المؤسسة من إدارة علاقات الزبائن إلكترونيا؟

3- ما هي معوقات تطبيق إدارة علاقات الزبائن إلكترونيا؟

السؤال الثاني (5 نقاط): حدد مراحل انشاء رابط ممول على الموقع الاجتماعي فايسبوك؟

السؤال الثالث (5 نقاط): يعتبر الاتصال الإلكتروني من أهم وأحدث وسائل الاتصال التسويقي التي تعتمد على الانترنت في الترويج للمؤسسة ومنتجاتها، ماهي مختلف وسائل الاتصال الإلكتروني التي يمكن أن تعتمد عليها المؤسسة؟

السؤال الرابع (4 نقاط): رغم أن التسويق عبر البريد الإلكتروني من أقدم الأدوات المستخدمة في التسويق الإلكتروني إلا أنه يعد أفضلها، لماذا؟



معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مسابقة الدكتوراه

تخصص: التسويق الرقمي

مدة الامتحان:

شعبة: العلوم التجارية

مادة: التسويق الالكتروني

ساعتان

الإجابة النموذجية على الموضوع الاول

الإجابة على السؤال 1:

1- يخدم التسويق الإلكتروني مفهوم إدارة علاقات الزبائن كمفهوم تسويقي حديث يركز على بناء وتطوير والحفاظ على علاقات دائمة مع الزبون، وبالتالي يحقق مفهوم التسويق التفاعلي بين مقدم الخدمة والزبون من خلال التعامل مع الزبائن على أساس فردي بدلا من التعامل مع السوق كافة، ومنه تحقيق التفاعل اللحظي معهم والحصول على ردود أفعالهم الفورية إزاء العروض المقدمة بما يحقق عنصر التغذية العكسية.

2- الفوائد العائدة على المؤسسة من إدارة علاقة الزبون الكترونيا:

خدمات أفضل ورضا الزبائن - نمو إيرادات المؤسسة - العثور على زبائن جدد - إنشاء قاعدة بيانات موحدة.....

3- معوقات تطبيق إدارة علاقة الزبون الكترونيا:

-التحدي الكبير يكمن في تحديد الأشخاص والموارد المطلوبة لتنفيذ هذه الأنظمة.

-استخدام الانترنت يحد من العلاقات القائمة على الحوار مع الزبون.

-صعوبة تحليل الزبائن ووضع المقاييس لما يحتاجون إليه.

-ارتفاع تكلفة التكنولوجيا المستخدمة في إدارة علاقة الزبون حيث تعتبر الأكثر تقدما وتخصصا.

الإجابة على السؤال 2: مراحل انشاء رابط ممول على الفايسبوك:

1- اختيار المنشور المرغوب في اشهاره

2- اختيار الهدف من الإعلان

3- اختيار الفئة المستهدفة من خلال:

1-3 مكان الإقامة

2-3 السن

3-3 الهواية

4- تحديد ميزانية الاشهار

5- تحديد مدة وتاريخ بداية الاعلان

الإجابة على السؤال 3: (5نقاط) تتمثل وسائل الاتصال الالكتروني التي يمكن أن تعتمد عليها المؤسسة للترويج عبر الخط في؟

1-الموقع الالكتروني le site internet : يجب أن يكون للمؤسسة موقع الكتروني يجسد أو يعبر عن مهمتها، تاريخها، منتجاتها، ورؤيتها. الموقع يجب أن يكون جذاب من الزيارة الأولى ومثير للاهتمام بدرجة كافية لتحفيز الزيارات المستقبلية.

2-المواقع المصغرة les microsites: هي مناطق محدودة، يتم إدارتها وشرائها من طرف مؤسسة خارجية عن الموقع. فبعض صفحات الويب تعمل كمكمل للموقع الأصلي، على سبيل المثال موقع مصغر للتأمين عن السيارات في موقع الكتروني لعلامة لبيع السيارات.

3-الروابط الإعلانية les liens sponsorisés: تسمح بضمان ترويج موقع ويب من خلال الكلمات المفتاحية المكتوبة من طرف مستخدمي الانترنت في محركات البحث.

4-الأشرطة الإعلانية les bannières publicitaires: هي مساحات صغيرة مستطيلة تقدم نصا وأحيانا صور يتم عرضها دون علم مستخدم الانترنت لجلب انتباهه حول منتج أو علامة مختلفة عن الموقع الذي يستعمله. تكون صورة الأشرطة ثابتة، متحركة أو فلاش، وكلما كان انتشار الشريط سريع كلما تضاعف سعره.

5-الإعلانات البينية les intersticiels (pop-up): يظهر فجأة عبارة عن شاشات إعلانية انتقالية، غالبا ما تكون متحركة أو مع فيديو والتي تظهر عند المرور من صفحة ويب إلى أخرى.

6-الفيديوهات les vidéos.

7-التحالفات les alliances: تسمح لمؤسستين للاتصال بطريقة تبادلية في موقع كل مؤسسة.

8-الايمل الالكتروني.l'envoi d'emails.

9-التسويق الهاتفي le marketing mobile.

10-وسائل التواصل الاجتماعي les réseaux sociaux (الفيسبوك، انستغرام، المدونات...).

الإجابة على السؤال 4:

يعتبر التسويق بالبريد الإلكتروني أفضل أدوات التسويق الإلكتروني وذلك للأسباب التالية:

1 - تشير الدراسات إلى أن التسويق بالبريد الإلكتروني يأتي في المرتبة الأولى بين طرق التسويق الإلكتروني المختلفة من حيث العائد الاستثماري المحقق؛

2- الرسائل البريدية ستصل بالتأكيد للعملاء على رسائلهم الواردة، على خلاف طرق التسويق الإلكتروني الأخرى أين تمر عبر الخوارزميات أولاً كي تظهر للجمهور؛

3- يتميز التسويق بالبريد الإلكتروني بالسرعة؛

4 - التسويق بالبريد الإلكتروني من وسائل التسويق الإلكتروني الأقل تكلفة فهناك تقدم الخدمات الأساسية للتسويق بالبريد الإلكتروني بشكل مجاني؛

5- يتميز التسويق بالبريد الإلكتروني بالخصوصية، حيث تصل الرسائل للزبائن بشكل شخصي.