

الاسم واللقب :
الرقم التسلسلي :
الفوج :

مدة الامتحان: من 15 سا الى 17 سا

النقطة

قسم: العلوم التجارية
السنة أولى ماستر/ تخصص: تسويق
الأستاذة : أميرة معاش
التاريخ : 2026/05/16

إمتحان الدورة العادية للسداسي الثاني في مقياس: إدارة علاقات العملاء

❖ **السؤال الأول:** اقرأ الأسئلة جيدا وبتريز واختر الإجابة (الإجابات) الصحيحة من بين الخيارات المتاحة؟ بوضع علامة X (4ن)

س1: تعتمد قيادة إدارة العلاقات مع العملاء على العناصر التالية :

- ☐ امتلاك منطق إدارة العلاقة مع العملاء ☐ تنظيم عمليات الادارة ☐ لاشيء مما سبق
☐ تجديد عمليات الادارة ☐ كل ماسبق

س2: تتمثل أبعاد إدارة العلاقات مع العملاء في مايلي:

- ☐ رضا الزبون ☐ تطوير علاقات الزبون ☐ لاشيء مما سبق
☐ ولاء الزبون ☐ كل ماسبق

س3: تتمثل أهم المعايير الاجتماعية لتقييم أداء إدارة علاقات العملاء مايلي :

- ☐ عدد الحوادث داخل مكان العمل ☐ درجة رضا الموظفين ☐ كل ماسبق
☐ عدد الامراض المهنية ☐ معدل دوران الموظفين ☐ لاشيء مما سبق

س4: أشار Rollins في تعريفه لإدارة معرفة الزبائن على أنها: "القدرة على دمج معلومات الزبون ومعرفته في عمليات إدارة علاقة الزبائن الخاصة بالمؤسسة وعملياتها".

- ☐ صحيح ☐ خطأ

س5: من بين أهم العوامل المؤثرة في إدارة العلاقات مع العملاء مايلي:

- ☐ الاستراتيجية ☐ ثقافة المؤسسة
☐ الأنظمة التكنولوجية الحديثة ☐ هياكل وعمليات المؤسسة
☐ كل ماسبق ☐ لاشيء مما سبق

س6: تشمل المعرفة الضمنية على :

- ☐ المعرفة للزبون ☐ المعرفة من الاعمال الى الزبون ☐ كل ماسبق
☐ المعرفة حول الزبون ☐ معرفة الزبون للزبون ☐ لاشيء مما سبق

س7: في نمذجة عملية إدارة العلاقات مع العملاء يتم:

- ☐ ترشيد خلق الزبون ☐ التدريب المتواصل على استخدام النموذج ☐ كل ماسبق
☐ استعمال الأدوات التكنولوجية ل CRM ☐ تحسين وترشيد برامج العمل الوظيفي ☐ لاشيء مما سبق

س8: يتم في تحسين وتقييم عملية إدارة العلاقات مع العملاء الاعتماد على:

- ☐ تنظيم وتحسين العملية ☐ تنظيم قياس أداء العملية ☐ كل ماسبق
☐ تنظيم مجموعات التحسين ☐ تنظيم ومراجعة التحسين ☐ لاشيء مما سبق

❖ **السؤال الثاني:** أكمل الجمل التالية الخاصة بتعاريف التسويق بالعلاقات بالمصطلحات المناسبة والدقيقة؟ (3 ن)

- (1) عرف Berry التسويق بالعلاقات سنة 1983 على أنه: "جميع التي تهدف لإنشاء و..... على التبادلات الناجحة بين المؤسسات "
- (2) في حين عرفه على أنه: "إنشاء علاقات مع الزبائن او من الزبائن تختارها المؤسسة وفقا ل.....".
- (3) بينما عرفه Frost و Strauss على أنه: " عملية و..... العلاقات مع الزبائن من خلال التوجه او بالاتصال بأصحاب..... مع التركيز على الزبائن.....".

❖ السؤال الثالث: في جدول وضح اهم الفروقات بين الأدوات التحليلية التالية :قاعدة بيان الزبائن ومستودع البيانات؟(2ن)

المعيار	قاعدة بيانات الزبائن	مستودع البيانات
التعريف والهدف		
طبيعة الاستخدام		

❖ **السؤال الرابع:** وضح في جدول اهم الافتراضات الخاصة بمفهومي التسويق التقليدي والتسويق بالعلاقات؟ (4ن)

المعيار	افتراضات التسويق التقليدي	افتراضات التسويق بالعلاقات
استراتيجية الاعلان		
عوامل النجاح		
الخصائص		
النظرة للزبائن		

❖ **السؤال الخامس:** هناك مجموعة من المؤشرات والتي تسمح للمؤسسة بتقييم علاقتها مع عملائها. اذكر اربعة منها ؟ (2 ن)

- (1)
- (2)
- (3)
- (4)

❖ **السؤال السادس:** تتضمن قاعدة بيانات الزبائن على معلومات تفصيلية حول الزبائن والتي تتعلق ببياناتهم الشخصية

حاجاتهم ورغباتهم وسلوكياتهم الشرائية إضافة إلى رصد تاريخي لمختلف تعاملاتهم مع المؤسسة. وضح ذلك من خلال نموذج تفصيلي؟ (5ن)



" **والتوفيق** "