الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف- ميلة -
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم التجارية
السنة اولى ماستر/تخصص: تسويق
الأستاذة : أميرة معايش
التاريخ :2025/05/17

النقطة

الاسم واللقب :
الرقم التسلسلي الفوج :

مدة الامتحان: ساعة ونصف

إمتحان الدورة العادية للسداسي الثاني في مقياس: ادارة علاقات العملاء

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

س1:ان المفهوم العلائقي للتسويق يركز على :

◯ جذب الزبون ◯ عناصر المزيج التسويقي وتجزئة السوق
◯ نظرة طويلة المدى للعلاقة مع الزبائن ◯ إدارة محفظة المؤسسة من منتجاتها

س2: من بين الأدوات والتطبيقات التكنولوجية التشغيلية والتعاونية الداعمة لإدارة العلاقة مع الزبون مايلي:

◯ الهاتف النقال ◯ التطبيقات الالية لقوى البيع ◯ موزع الي متخصص
◯ شبكات التواصل الاجتماعي ◯ مراكز الاتصال ◯ كل ماسبق

س3: من بين الادوات التحليلية لادارة العلاقة مع العملاء الادوات التالية :

◯ مستودع البيانات ◯ قاعدة بيانات الزبائن ◯ التنقيب عن البيانات
◯ نظم المعاملة التحليلية الفورية ◯ نظام البيانات الذكية ◯ كل ماسبق ◯ لاشيء مماسبق

س4:أشار Michal إلى إدارة معرفة الزبون بأنها :"القدرة على دمج معلومات الزبون ومعرفته في عمليات إدارة علاقة الزبائن الخاصة بالمؤسسة وعملياتها".

◯ صحيح ◯ خطأ

س5: تعرف إدارة العلاقة مع الزبون على انها :"استراتيجية تحتوي على جوانب بشرية تتبعها المؤسسة من اجل تنفيذ قرارات و عمليات وتكنولوجيا معينة.كما اعتبر هذا المفهوم على انه مجموعة من الأنشطة الهادفة الى تعزيز وتطوير العلاقات مع الزبائن وفهم حاجاتهم ورغباتهم المتعددة"وهذا حسب:

◯ ***Chung,Sherman*** ◯ ***Philippe Kotler***
◯ ***Kotler,Armstrong*** ◯ ***Peppers,Rogers***
◯ **لاشيء مما سبق** ◯ **كل ماسبق**

س6:ان العلاقة التفاعلية بين المؤسسة والزبون بجمع المعلومات عن الزبائن وتطبيقها في قيمة مبتكرة وهي الخاصة ب:

◯ المعرفة للزبون ◯ المعرفة من الاعمال الى الزبون ◯ كل ماسبق
◯ المعرفة حول الزبون ◯ معرفة الزبون للزبون ◯ لاشئ مما سبق

س7: برمجيات CRM التي يمكن امتلاكهاوهي عبارة عن برمجيات تباع من قبل المؤسسة المنتجة لها غير أنها تبقى ملكها والمشتري يكون له الحق في استعمالها فقط ، ونذكر منها:

◯ **ORACLE CRM** ◯ **SAP CRM**
◯ **SAGE CRM** ◯ **SUGAR CRM**

س8: نظام الخادم الصوتي التفاعلي(The interactive voice server) وهو عبارة عن تقنية الرد الآلي المباشر غير المشخص (موزع صوتي، موزع ويب... إلخ)

◯ صحيح ◯ خطأ

❖ **السؤال الثاني: اكمل الجمل التالية بالمصطلحات المناسبة والدقيقة؟(4 ن)**

1) ان **التسويق بالعلاقات** قائم على بناء علاقات..... و..... مع الزبون، من خلال التركيز على كل مجالات ..... والحفاظ على .....، أما تسويق المعاملات فهو قائم على ممارسة الوظائف التسويقية..... من خلال التركيز على اكتساب وجذب زبائن .....

2) عرف كل من .....وWright **ادارة العلاقة مع العملاء** بانها :"فلسفة ..... اضافة الى انه توجه ..... للمؤسسات يتم من خلال التركيز على الاحتفاظ بالزبائن ..... العلاقة معهم. بدلا من التركيز فق على جذب الزبائن .....بشكل مستمر".

3) في **المستوى**.....**لادارة العلاقة مع العملاء** يتم التركيزعلى تطوير ثقافة المؤسسة لتصبح موجهة نحو الزبون و تسعى إلى اكتساب و الحفاظ على الزبائن المربحين من خلال خلق القيمة لهم بطريقة أفضل من المنافسين(الادارة.....)

❖ **السؤال الثالث: اذكر اهم الفروقات بين الادوات العملية والادوات الترميمية لادارة العلاقة مع العملاء؟(4ن)**

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

❖ **السؤال الرابع: تركز المؤسسات على عملية تقييم اداء ادارة علاقاتها مع عملائها وهذا من اجل تحقيق مجموعة من الفوائد.اذكر اربعة منها ؟(2 ن)**

1) .....
2) .....
3) .....
4) .....

❖ **السؤال الخامس: تعتمد ادارة العلاقة مع العملاء في مفهومها كنظام على توفير قاعدة من البيانات عن العملاء وبرنامج الي لتسجيلها ومعالجتها وجعلها جاهزة لاتخاذ القرارات. وضح ذلك من خلال نموذج تفصيلي؟ (6ن)**

" بالتوفيق "