

الواجب الثاني

السؤال 1

خدمة الزبون يمكن ان تتضمن:النشاط او الوظيفة المراد ادارتها ، الاداء الفعلى او الحقيقى، ----

قياسات النشاط او الاداء.

كل ما سبق

لا شئ مما سبق.

قدرة شحن الطلبات بالكامل

السؤال 2

هى تلك العملية التى تاخذ موقعها بين المشتري والبائع والشخص الثالث،و تنتج بقيمة مضافة الى تبادل

المنتج او الخدمة، وهى تعامل احادى او منفرد او فى المدى البعيد كما فى العلاقات التعاقدية.

لا شئ مما سبق

خدمة الزبون

عملية التبادل

الميزة التنافسية

السؤال 3

هناك عدة اشكال من الامثلة لخدمة الزبون التى قد تاخذ او تتضمن الاجراءات التالية:

تجديد اجراء المستندات ليتلائم وطلب الزبون،الشروط المالية وشروط الائتمان، -----

تقديم خيارات للبيع لبضائع مرسله .

كل ما سبق.

ضمان التسليم ضمن فترة زمنية معينة.

شروط عاجلة وفورية وتجانس ممثلى المبيعات.

السؤال 4

هناك عدة اشكال من الامثلة لخدمة الزبون التي قد تاخذ او تتضمن الاجراءات التالية:

تجديد اجراء المستندات ليتلائم وطلب الزبون، الشروط المالية وشروط الائتمان، .-----

تجهيز مادة للمساعدة فى تقديم مبيعات الزبون.

تركيب المنتج.

الصيانة المقنعة والمواد الاحتياطية للاصلاح.

كل ما سبق.

السؤال 5

يمكن تصنيف عناصر خدمة الزبون بمجاميع مختلفة منها:عناصر قبل الشراء، .-----

لا شئ مما سبق.

كل ما سبق .

عناصر عملية الشراء.

عناصر اثناء الشراء.

السؤال 6

خدمة الزبون ليس لها تعريف واحد محدد، فخدمة الزبون يعتقد الناس ان لها قواعد مختلفة

منها:خدمة الزبون كنشاط، .-----

كل ما سبق.

لا شئ مما سبق.

خدمة الزبون كفلسفة .

خدمة الزبون كمقياس اداء.

السؤال 7

فى نموذج عناصر خدمة الزبون تشير علامة الإستفهام إلى..... :



لا شئ مما سبق.

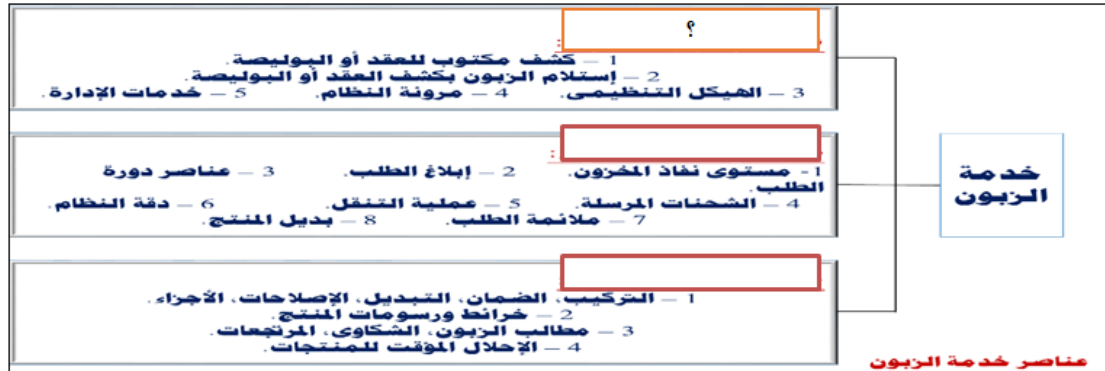
عناصر بعد الشراء.

عناصر قبل الشراء.

عناصر اثناء الشراء.

السؤال 8

فى نموذج عناصر خدمة الزبون تشير علامة الإستفهام إلى..... :



عناصر بعد الشراء.

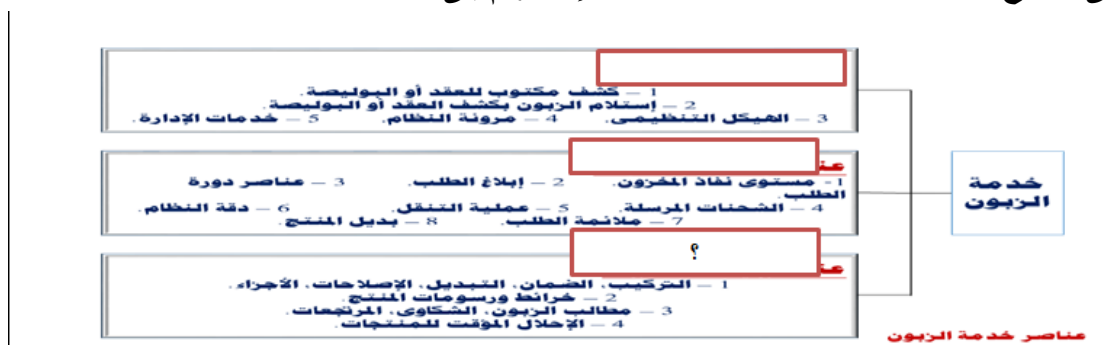
عناصر اثناء الشراء .

لا شئ مما سبق.

عناصر قبل الشراء .

السؤال 9

فى نموذج عناصر خدمة الزبون تشير علامة الإستفهام إلى.....: :



عناصر بعد الشراء.

- عناصر اثناء الشراء .
- لا شئى مما سبق.
- عناصر قبل الشراء.

السؤال 10

هناك عامل مهم يسهم وبشكل فاعل ومؤثر بل يعد اساسا فى نجاح الاعمال وتقدمها كما يؤثر بشكل كبير على الحصة السوقية للمؤسسة او الشركة الا وهو عامل خدمة الزبون.

صواب

خطأ