

## المناقشة الأولى

1/ يؤكد الخبراء على أن التسويق لا يخلق الحاجات وإنما يؤثر على الرغبات ؛ ناقش ذلك؟

ج/ **الحاجات** : تعبر عن شيء فطري لدى الإنسان يتعين عليه إشباعه، كالحاجة الى الأكل والشرب والمأوى

**الرغبات** : تعبر عن الوسيلة المفضلة لتلبية حاجة معينة .. مثلاً الحاجة إلى اللباس والرغبة في ثوب الأصيل مثلاً .

إن التسويق إذن لا يخلق الحاجات وإنما يؤثر على الرغبات باقتراح الوسيلة الملائمة لتلبيتها

## المناقشة الثانية

2/ بين اعتماداً على مثال افتراضي من عندك العلاقة والفرق ما بين كل من القيمة والتكلفة والرضا بالنسبة للعميل ؟

ج/ **تعبر القيمة** عن القدرة المحصلة من المنتج لتلبية احتياجات معينة،

**في حين تعبر التكلفة** عن المبلغ الذي سيدفعه مقابل المنتج

**كما يعتبر الرضا** مقياساً لدرجة الإشباع المتحققة من المنتج

وهكذا فإن العميل أو الطالب الذي تطرح أمامه عدة وسائل نقل إلى الجامعة

(اقتناء سيارة، أن يستقل الحافلة، أو سيارة أجرة، أو دراجة هوائية، أو نارية)

لديه بدائل (مجال الاعتبارات) .. تختلف في السرعة والرفاهية والأمان والتكلفة (معايير القرار)

وهنا تتدخل القيمة والتكلفة والإشباع لتوجيه الاختيار

### المناقشة الثالثة

3/ إذا كان مفهوم السوق بالمعنى التقليدي هو مكان التقاء العرض بالطلب بهدف إجراء عملية التبادل، فإنه لدى المختصين يأخذ أبعاداً أخرى، ماهي؟ وما أهميتها من المنظور التسويقي؟

ج/ مجموع الزبائن الحاليين والمحتملين الذين لديهم الرغبة في الشراء ولديهم القدرة المادية على ذلك:

1. وضع استراتيجيات وخطط السوق

2. التواصل مع العملاء و تعظيم رضا المستهلك

3. بناء العلامات التجارية القوية

4. تشكيل عروض السوق

5. تحقيق أهداف المنظمة

### المناقشة الرابعة

4/ قارن بين المفهوم التسويقي لمرحلة التوجه بالإنتاج والمفهوم التسويقي وفقاً لمرحلة التوجه بالمستهلك، مبيناً أسباب الاختلاف بينهما.

ج/ في مرحله التوجه بالانتاج:

عرفت هذه المرحلة بزيادة الطلب على العرض من السلع ، و ساد سوق البائعين ، و تركز الاهتمام على زيادة الإنتاج للوفاء باحتياجات الأفراد ، وكانت المشكلة تتمثل في قصور الإنتاج عن الوفاء بهذه الحاجات . وبالتالي لم تكن هناك حاجة إلى الاهتمام بالتسويق ، حيث سادت فلسفة " تسويق ما يمكن إنتاجه " ، و اقتصر عمل تصريف السلع وتوزيعها على أنشطة محددة ، مثل توزيع الحصص البيعية على البائعين والإشراف عليهم وتقييم أدائهم

في مرحله التوجه بالمستهلك:

أن تعتمد كل عمليات المنشأة على مفهوم التوجه بالمستهلك . بمعنى أن كل من يعمل بالمنشأة

على اختلاف المستويات الإدارية – يجب أن يؤمن بأهمية المستهلك ، ويحاول تنفيذ كل ما يساهم في إشباع رغباته.  
 أن يتم عمل تنسيق وتكامل بين كافة الجهود التسويقية ، بمعنى أن كل هذه الجهود ( تخطيط المنتجات ، والتسعير ، والتوزيع ، والبيع ، والترويج ) يجب أن تخطط وتصمم معاً بشكل متجانس وتحت مسؤولية مدير التسويق . أن الأخذ بالمحورين السابقين ( التوجه بالمستهلك ، وتنسيق الجهود التسويقية ) ، لابد وأن يساهم في تحقيق أهداف المنشأة وخاصة ما يتعلق منها بالأجل الطويل ( كالربحية ، والنمو).

### المناقشة الخامسة

5/ تمثل المعلومات عصب الحياة بالنسبة لمنظمات الاعمال الحديثة خاصة من حيث كونها اساسا لفاعلية ونجاعة القرارات الادارية . ناقش هذه الفكرة مبرزاً اهمية نظام المعلومات التسويقية ؟

ج/ تمثل المعلومات عصب الحياة بالنسبة لمنظمات الأعمال الحديثة، خاصة من حيث كونها أساساً لفاعلية ونجاعة القرارات الإدارية. وأخذاً في الاعتبار لتقلبات بيئة الأعمال الراهنة ، كان لابد من توفر المنظمة على نظام فعال للمعلومات، خاصة منها ما تعلق بالقضايا التسويقية حتى تعكس بجلاء حقيقة السوق وظروفه وتستجيب بالتالي لاحتياجاته وتطلعاته . ومن هنا فإن بحوث التسويق بمجالاتها الأربعة الأساسية وبوظائفها التي تستجيب لتلك التطلعات تكتسي أهمية بالغة ضمن هذا النظام.

### المناقشة السادسة

6/ تعرف الاستراتيجية التسويقية على انها تعكس الاستخدام الامثل لتراكيب مختلفة للمزيج التسويقي للوصول الى الاسواق المستهدفة وضح ذلك مبرزاً اهميتها في التعامل مع التقلبات المختلفة لبيئة الاعمال .؟

ج/ كونها الوسيلة التي تحقق من خلالها الاهداف التسويقيه وتعتبر الاطار الذي يتم من خلاله الكشف عن الفرص التسويقيه ونقاط القوه في المؤسسه وتساهم بالمقابل في الكشف عن مختلف التحديات والمخاطر في البيئه التسويقيه كونها تساعد على انتقاء افضل الخيارات الاستراتيجيه وهذا باعتماد على تخطيط شامل وعميق وتجزئه سوقيه فعاله وتساهم في تفعيل وترشيد القرارات التسويقيه للمؤسسه من خلال تحديد برنامج العمل الملائم.

## المناقشة السابعة

17/ من أجل تجزئة سوقية ناجحة وفعالة ، كان لابد من توافر جملة من الشروط الأساسية .  
ضمن هذا الإطار يطلب منك بيان هذه الشروط مستندا إلى أمثلة توضيحية من عندك ؟

ج/ مفهوم تجزئة السوق إن تجزئة السوق تمثل عملية تقسيم المستهلكين إلى مجاميع متجانسة من حيث الحاجات و الرغبات و ذلك استنادا إلى العوامل الخارجية المؤثرة عليهم و الخصائص الشخصية لهم و العوامل النفسية و التي تجعلهم متفاوتين و مختلفين في الحاجات و الرغبات و قرار الشراء المراحل التي مر بها مفهوم تجزئة السوق مرحلة التسويق الموحد مرحلة تسويق السلع المتميزة مرحلة تحديد السوق المستهدف و هو أن يتم انتاج سلعة واحدة واستخدام مزيج تسويقي واحد لجميع المستهلكين مثال : شركة فورد في بداية انتاجها للسيارات و هو أن يتم انتاج نفس السلعة ولكن بأحجام وأشكال وخصائص مختلفة وذلك لتنوع الاختيارات أمام المستهلك ولكن دون تقسيم السوق مثال : شركة بيبسي كولا التي تنتج نفس المنتج ولكن بأشكال مختلفة.

## المناقشة الثامنة

18/ بين اعتمادا على أمثلة، كيف تؤثر الاعتبارات الخاصة بالسوق على اختيار وتصميم القنوات التسويقية.

ج / التسويق عبر القنوات الإجتماعية يشير إلى استخدام تقنيات التسويق التي توفرها الشبكات الإجتماعية المختلفة لزيادة الوعي بالعلامة التجارية والمنتجات والخدمات أو لتحقيق أهداف تسويقية أخرى .التسويق الإجتماعي يمكّن أصحاب الشركات والأفراد على حد سواء باستخدام التقنيات الإجتماعية على شبكة الإنترنت لتحويل مونولوجات وسائل الإعلام التقليدي إلى حوارات حقيقية، وتحويل المستخدمين من مستهلكين للمحتوى إلى منتجين و لذلك فإن مواقع الشبكات الإجتماعية مثل فيسبوك، يوتيوب، لينكدان، وتويتر، إذا ما استخدمت بشكل صحيح، تسمح للشركات لإشهار نفسها و لكسب الشعبية على شبكة الإنترنت عن طريق استخدام أنواع مختلفة من تقنيات الويب 2.0 المتاحة، مثل المدونات والفيديو ومواقع مشاركة الصور ومواقع مشاركة الروابط الإجتماع.

## المناقشة التاسعة

19/ ما هي مزايا وعيوب استخدام التلفزيون في الإعلانات التجارية؟

المزايا :

ج/ - سهولة اختيار الوقت المناسب و القناة المناسبة و البرنامج المناسب للوصول إلى المشاهد المطلوب.

- التغطية الكبيرة من حيث عدد الجمهور و الوصول لعدد كبير من المشاهدين .
- التأثير التطفلي.
- قدرة كبيرة من حيث التعليم من خلال الإعادة لمرات عديدة خلال اليوم الواحد ، بعكس الصحيفة و المجلة.
- التأثير و الإستفادة من الحركة و اللون و الصوت و الصورة.
- يمكن للمشاهد من خلال الصورة التعرف على كيفية استعمال السلعة أو الخدمة المعلن عنها و معرفة مواصفاتها و فوائدها و حجمها و طرق استعمالها.
- يمكن توجيه الإعلان وفق المناطق التي تشهد نشاطا معيناً من خلال المحطات المحلية و ليس بالضرورة أن يوجه الإعلان على نطاق قطري.
- حيثما يصل الإرسال يصل الإعلان.
- يمس جميع الأعمار من أطفال و شبوخ و كلى الجنسين من نساء و رجال كما أنه يخاطب جميع طبقات المجتمع و يخاطب جميع المستويات من متعلمين و أميين
- يستمر في البيوت تقريبا 18 ساعه.
- بما أن التلفزيون مائزال يحتفظ بمزياه و بسحره و رونقه فهو يساعد على تعزيز الرسالة الإعلانية

### العيوب :

- الكلفة العالية للإعلان التلفزيوني سمة واضحة سواء من ناحية البث أو الإنتاج
- قصر وقت الإعلان.
- قد لا توجد حالة اتصال مناسبة بالجمهور المستفيد منها.
- عدم القدرة على التصفح.
- الوقت يتم بيعه عادة بصورة إتفاق شامل لمجموعة من البرامج ، و المعلن مطالب بالإلتزام مقدما مما يعتبر بالنسبة له عدم مرونة.
- كثرة القنوات التلفزيونية و تزايدها بإستمرار يجعل الفرص قليلة لمشاهدة الإعلانات.
- تنتفي المصلحة من تقديمها عند تنقل المشاهدين بين المحطات أو عند إلغائهم الصوت.
- التلفزيون غالبا ما يعتبره المشاهد بمثابة أداة تسلية و أن بث الإعلانات يعني نوعا من المقاطعة في متابعة البرنامج عند المشاهدين ما يجعلهم يتجاهلون الإعلان أو قد يضطرون إلى ترك المكان وقت بث الإعلانات

## المناقشة العاشرة

10/ قارن بين اسواق الاستهلاك والاسواق الصناعية مبرزا خصائص الشراء في كل منهما .؟

- ج/ 1- سلوك المشتري الصناعي رشيد ولكن المستهلك النهائي يتأثر في معظم قراراته بالدوافع العاطفية.
- 2- حجم كمية الشراء الصناعي كبير. في حين أن حجم مشتريات المستهلك النهائي صغير.
- 3- عدد الأفراد المشتركين في اتخاذ القرار الشرائي في المنشآت الصناعية كبير.
- 4 - يسبق عملية الشراء الصناعي دراسات واختبارات للسلع والمواد المرغوبة في

شراءها ولكن الشراء الاستهلاكي يفتقر الى مثل تلك الدراسات والمعلومات الفنية.  
5- يتبع الشراء الصناعي الخدمات الخاصة بالسلعة بينما الشراء الاستهلاكي قد لا يستلزم مثل تلك الخدمات.

### المناقشة الحادية عشر

11/ ما هي الشروط الأساسية برأيك التي يقتضيها تبني سياسة أو استراتيجية اختراق السوق على أساس السعر المنخفض؟

هذه الاستراتيجية تكون من خلال أسعار منخفضة وذلك لكي تتمكن المنتجات الجديدة من خلق الطلب في السوق، ولكي تحافظ المنتجات القائمة على الطلب بل وتتوسع لتحقيق حصة سوقية كبيرة.

ويتطلب نجاح هذه السياسة:  
أن تكون السوق أكثر حساسية للأسعار؛  
القدرة على تخفيض التكاليف لزيادة حجم المبيعات؛  
أن تساعد الأسعار المنخفضة في تجنب المنافسة.

### المناقشة الثانية عشر

12/ يتحدث الخبراء اليوم عن مزيج تسويقي سباعي للخدمة، ناقش العناصر الثلاثة التي يضيفونها إلى المزيج التسويقي الرباعي، مبرزاً خصائص الخدمة وتميزها عن المنتجات المادية.

ج/ إن المزيج التسويقي الرباعي هو المستخدم غالباً في تسويق السلع المادية، في حين فإن ثمة اتجاهها جديداً نحو بلورة مزيج تسويقي سباعي بالنسبة للخدمات، حيث تضاف للمزيج التسويقي الرباعي ثلاثة عناصر أخرى هي:

الناس People

البيئة المادية Physical Environment

عملية تقديم الخدمة Process

### المناقشة الثالثة عشر

13/ إن التسويق، كما يقول كوتلر، بحر تحركه أمواج عاتية بدونها يصبح بركة راكدة، كيف ذلك؟

ج/ لقد حصل تطور جذري في جوهر التسويق خاصة ابتداءً من مطلع الثمانينات من القرن الماضي، ذلك لأن التسويق، كما يقول كوتلر، بحر تحركه أمواج عاتية بدونها يصبح بركة

راكدة ، ومن هنا فإن هذا الموضوع المدخلي هو محاولة لوضع الطالب ضمن هذا الإطار الذي سيتبلور من خلاله المفهوم التسويقي وتتجلى معه أهمية ومكانة التسويق سواءً بالنسبة لمنظمات الأعمال ومستهلكيها وللمنظمات ذات التوجهات المختلفة أو المجتمع بشكل عام

### المناقشة الرابعة عشر

14/ كيف ترى مستقبل التسويق خلال العشريتين القادمتين؟

وكيف سيكون تأثير التطورات المحتملة في البيئة التسويقية على عناصر المزيج التسويقي؟

ج/ بأن علم التسويق لا بد من أن يأخذ حيزه ومكانه الحقيقي الأساسي في أي نشاط تجاري وأن يقوم به المتخصصون فيه والذين يمتنونونه ببراعة . وهذا ليس كلاماً احتكاراً وإنما لكي نصل لإدارة تسويق حقيقية تعني وتفهم وتعني ما هو التسويق وعلومه ومبادئه وأبحاثه. أتوقع أننا في بداية الطريق للوصول إلى إدارة مستقلة وأساسية في التسويق داخل كل شركة تسعى للرقى والاستمرار في عملها ونشاطها التجاري.

....

دعواتي للجميع بالتوفيق ،،

حل مجموعة مقرر إدارة التسويق

الدفعة الماسية 1436 هـ

تجميع / marsella