

بسم الله الرحمن الرحيم

إدارة الأعمال الإلكترونية - (المحاضرة الثالثة - الجزء الاول) نماذج الأعمال الإلكترونية
[أسئلة مراجعة مجهود شخصي - الإدارة الأعمال الإلكترونية - د . ناصر عبد العال]

(1) من إبتكارات لألكسندر أوسترفالدر

- نموذج العمل التجاري .
- نموذج البيع المباشر .
- نموذج الاعمال الإلكترونية
- نموذج القيمة المقترحة .

(2) هو البيان الذي يوضح طريقة جلب الشركة للأموال والحفاظ على تدفق أرباحها مع مرور الوقت .

- نموذج الأعمال .
- نموذج البيع المباشر .
- نموذج العمل التجاري .
- لا شيء مما ذكر .

(3) نموذج الأعمال الذي تتبعه مؤسسة ما من أجل خلق و إيصال و امتلاك قيمة اقتصادية أو اجتماعية يصف.....

- المنطق .
- القيمة المقترحة .
- سلوك المستهلك .
- هيكل التكاليف .

(4) تصميم نموذج الأعمال هو جزء من عملية :

- تطوير الأعمال .
- إستراتيجية الأعمال .
- تطوير الأعمال و إستراتيجية الأعمال .
- لا شيء مما ذكر .

(5) يشمل تصميم نموذج الأعمال الخاص بالشركة على :

- القيمة المقترحة proposition value / شريحة العملاء المستهدفين / قنوات التوزيع .
- العلاقات مع العملاء / الأنشطة الرئيسية / الموارد الرئيسية .
- تحديد شبكة الشركاء / بيان هيكل التكاليف / تحديد مصادر الإيرادات .
- جميع ماسبق .

(6)هي حزمة المنتجات و الخدمات التي تخلق قيمة لشريحة محددة من العملاء.
- القيمة المقترحة .

- القيمة المضافة .
- القيمة الدفترية .
- القيمة السوقية .

(7) الاسواق التي تستهدف شرائح مختلفة للعملاء . هي :

- الأسواق الجماهيرية **Market Mass** .
- الأسواق الخاصة **Markets Private** .
- الأسواق العامة **Markets Public** .
- الاسواق الالكترونية .

(8) الاسواق التي لا تميز نماذج الأعمال التجارية هي :

- الأسواق الجماهيرية .
- الاسواق التقليدية .
- الاسواق الالكترونية .
- الاسواق الاقليمية .

(9) الاسواق التي تستهدف شرائح محددة ومتخصصة من العملاء . هي :

- الأسواق الجماهيرية .
- الأسواق المتخصصة .
- الاسواق التقليدية .
- الاسواق الالكترونية .

(10) تميز بعض نماذج العمل التجاري بين شرائح السوق التي تختلف احتياجاتها ومشكلاتها بعض الشيء بعضها عن بعض . تعني :

- التمييز **Segmented** .
- التنوع **Diversified** .
- التوافق .
- التماثل .

(11) هو التوصل إلى المزيج الصحيح من القنوات للاستجابة لرغبة العملاء بالطريقة التي يرونها مناسبة للوصول إليهم .

- التمييز
- التنوع .
- التوافق .
- لا شيء مما سبق .

(12) هو أمر غاية في الأهمية في سبيل دفع القيم المقترحة إلى السوق .

- الاستجابة لرغبة العملاء .

- التميز .
- التنوع .
- لا شيء مما سبق .

(13) من أنواع قنوات التوزيع :

- قنوات مباشرة .
- قنوات غير مباشرة .
- القنوات الشريكة .
- جميع ما ذكر .

(14) قنوات التوزيع التي تكون مملوكة للشركة وتحتوي على فريق مبيعات تابع للمنشأة أو موقع إلكتروني هي من ضمن :

- القنوات المباشرة .
- القنوات غير مباشرة .
- القنوات الشريكة .
- لا شيء مما ذكر .

(15) قنوات التوزيع التي تحتوي محلات تجزئة مملوكة للمنشأة أو تدّار بواسطتها . هي من ضمن :

- القنوات المباشرة .
- القنوات غير مباشرة .
- القنوات الشريكة .
- لا شيء مما ذكر .

(16) هي قنّواتٌ غير مباشرةٌ وتضم مجموعةً كبيرةً من الخيارات .

- القنوات الشريكة .
- القنوات غير مباشرة .
- القنوات المباشرة .
- لا شيء مما ذكر .

(17) تمثل قنوات التوزيع بالجملة وبالتجزئة أو المواقع الإلكترونية المملوكة لشركاء .

- القنوات غير مباشرة .
- القنوات الشريكة .
- القنوات المباشرة .
- لا شيء مما ذكر .

(18) من عيوب القنوات الشريكة :

- تقلل الأرباح .
- تقلل الإنتاجية .

- زيادة التكلفة .
- تنشيط المبيعات .

(19) العلاقات مع العملاء تكون مدفوعة من أجل :

- اكتساب عملاء جدد .
- الاحتفاظ بالعملاء الحاليين .
- تنشيط المبيعات .
- جميع ما ذكر .

(20) تتمثل نماذج العلاقات مع العملاء في :

- المساعدة الشخصية assistance Personal .
- المساعدة الشخصية الخاصة .
- الخدمة الذاتية service-Self .
- المجموعات Communities .
- المشاركة في أداء العمل .
- الأنشطة الرئيسية للشركة .
- جميع ما سبق .

(21) يقوم هذا النوع من العلاقة مع العملاء على أساس التفاعل الإنسانيّ .

- المساعدة الشخصية .
- الخدمة الذاتية .
- المشاركة في أداء العمل .
- المساعدة الشخصية الخاصة .

(22) نموذج العميل الذي يتحدث فيه المندوب مباشرةً مع العملاء ليحصل على المساعدة اللازمة له في أثناء عملية الشراء أو حتى بعد إتمامه. هو :

- المساعدة الشخصية الخاصة .
- المساعدة الشخصية .
- المشاركة في أداء العمل .
- الخدمة الذاتية .

(23) نموذج العميل الذي يخصص أحد مندوبي خدمة العملاء لعميلٍ معين مثل كبار العملاء أو ذوي الاحتياجات الخاصة . هو :

- المساعدة الشخصية الخاصة .
- المشاركة في أداء العمل .
- المساعدة الشخصية .
- لا شيء مما سبق .

24) نموذج العميل الذي يوفر للمنشأة وسائل لتمكين العملاء بخدمة أنفسهم بأنفسهم . هو :

- الخدمة الذاتية .
- المساعدة الشخصية .
- المساعدة الشخصية الخاصة .
- المشاركة في أداء العمل .

25) نموذج العميل الذي يستخدم وسائل التواصل الاجتماعي لرفع مستوى تفاعلها مع العملاء أو العملاء المحتملين . هو :

- المجموعات .
- المشاركة في أداء العمل .
- الأنشطة الرئيسية للشركة .
- المجموعات