

بسم الله الرحمن الرحيم

إدارة الأعمال الإلكترونية - ( المحاضرة 7 - الجزء الثالث والآخر ) - إدارة العلاقة مع الزبائن  
[أسئلة مراجعة مجهود شخصي - الإدارة الأعمال الإلكترونية - د . ناصر عبد العال]

(1) مصطلح Circle Virtuous يشير الى :

- الحلقة الفاضلة .
- الدائرة الفاضلة .
- ( أ + ب ) .
- لا شيء مما ذكر .

(2) بالاعتماد على الحلقة الفاضلة Circle Virtuous فإن الزبائن يؤدي الى :

- ارتفاع المبيعات .
- تحقيق فائض لتدريب الموظفين .
- زيادة رضا الموظفين .
- رضا الزبائن .
- جميع ما ذكر .

(3) يعود رضا الموظفين على الشركات بخدمة جيدة ومزيد من الربح على .....

- المدى البعيد .
- المدى المتوسط .
- المدى القصير .
- المدى القصير والمتوسط والبعيد .

(4) دورة المجتمعات الإلكترونية في التسويق يشار إليها بـ :

- الشبكات الاجتماعية .
- الشبكات الاقتصادية .
- الشبكات الواسعة .
- الشبكات الاقليمية .

(5) ..... تعني تحول العلاقة من فرد-إد-الكثير-إد-الكثير-إد-الكثير .

- الشبكات الاجتماعية .
- الشبكات الواسعة .
- الشبكات الاقليمية .
- لا شيء مما ذكر .

(6) الشبكات الاجتماعية عند تكوينها يجب مراعاة .....

- تحديد الهدف ، اختيار الموقع ، عرض معلومات عن الشركة ومنتجاتها .

- جاهزية الزبائن، تحديد الإدارة .
- طريقة لقياس مدى تحقق الأهداف ، ووسيلة التعامل مع السلبيات .
- جميع ماذكر .

(7) من فوائد الشبكات الاجتماعية :

- الترويج .
- دراسة سلوك المستهلك .
- توظيف اقتراحات الزبائن لتطوير المنتج .
- جميع ماذكر .

(8) المجتمعات الإلكترونية التي تعبر عن الشبكات الاجتماعية تتمثل في .....

- C2C .

- B2C .

- C2B .

- جميع ماذكر .

(9) أغلبية الزبائن الذين يغادرون بسبب .....

- تغير السوق .

- قوة المنافسة.

- رداءة المنتج.

- سوء الخدمة أو المعاملة.

(10) من المحفزات التسويقية لقرار الشراء.....

- العلامة التجارية.

- ثقافة الفرد .

- الحالة الاجتماعية .

- الحالة الثقافية.

(11) المجتمعات الإلكترونية تصنف ضمن.....

- C2C .

- B2B .

- G2G .

- G2B .

(12) ..... هي ملفات ينسخها موقع التجارة الإلكترونية علي جهاز المستهلك لي سجل بها أنشطته علي الموقع .

- بيانات المستخدم Information User .

- ملف المستخدم الشخصي Profile User .

- الكوكيز Cookies .

- السجل التاريخي History .

(13) الغرض الأساسي من نموذج سلوك المستهلك الإلكتروني هو.....

- مساعدة الزبائن للوصول إلى المنتجات التي تناسبهم .

- مساعدة البائعين علي فهم كيفية اتخاذ المستهلك لقرار الشراء .

- تنشيط برامج ولاء العملاء.

- تنشيط بيع المنتجات الراكدة .

(14) يطلق على الشخص الذي يقترح عملية الشراء :

- المبادر.

- المؤثر.

- المقرر.

- المشتري.

(15) ..... هو نمط التسويق الذي يعامل كل العملاء بطريقة فريدة من نوعها .

- B2B .

- B2C .

- C2B .

- التسويق واحد - إلى - واحد ..... One - to - One Marketing

(16) هي الملفات التي ينسخها موقع التجارة الإلكترونية على جهاز المستخدم وتسجل انشطته , وترجع

ليها لقراءتها في الزيارات التالية, لتقديم عروض تتماشى مع تفضيلاته.....

( معين لعميل الديموغرافية والصفات , والسلوكيات , والأفضليات , المتطلبات يتضمن ) المستخدم ملف user Profiille -

- الكوكيز Cookies .

- الملفات المؤقتة Files Temporary

- الملفات السجل التاريخي History Files .

(17) التشخيص Personallizatiion تتم مطابقة الخدمات، والمنتجات، والإعلانات مع المستهلكين الأفراد

ويتم ذلك عن طريق .....

- الحصول على المعلومات من البائع بشكل مباشر .

- مراقبة سلوك المستهلكين على الإنترنت .

- تسجيل أنماط الشراء المستقبلية للأفراد .

- جميع ذكر .