

المحاضرة الأولى- تسويق إلكتروني

التسويق الإلكتروني

آليات التواصل الجديدة مع العملاء

د. خالد قمر

الفصل الأول التسويق في العصر الرقمي

المقدمة:

يشهد العالم الآن العديد من التغيرات السريعة والمتلاحقة في كافة المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، وقد انعكست هذه التغيرات على واقع منظمات الأعمال ونتج عنها زيادة حدة المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية، وأصبح الاهتمام بالجانب التكنولوجي وخاصة في مجال التسويق مطلب ضروري وحتمي لمسايرة التقدم الحادث في هذا المجال في كثير من دول العالم، وذلك بهدف تحقيق رغبات وتوقعات العملاء الحالية والمستقبلية، والتي تتمثل في الحصول على احتياجاتهم بجودة عالية وأداء متميز وسريع وبتكلفة أقل.

ونجد هنا أن تعبير التسويق الإلكتروني ينقسم إلى شقين **الشق الأول:** وهو " التسويق " وهو شق معروف لدينا يعبر عن الأنشطة التي يتم من خلالها تداول السلع والخدمات فيما بين الفئات المختلفة وتحكمه مجموعه من القواعد والقوانين والنظم. **الشق الثاني:** وهو " الإلكترونية " ويقصد به هنا أداء الأنشطة السابقة في الشق الأول باستخدام الأساليب الإلكترونية والتي تعتبر شبكة الإنترنت فيها من أهم هذه الوسائل.

تعريف السوق:

هو المكان الذي يلتقي فيه جانب العرض والطلب بالنسبة لسلعة أو خدمة معينة. أو هو مجموعة من المشترين الحاليين والمرتبين لسلعة أو خدمة معينة.

تعريف التسويق: هو عملية اكتشاف رغبات وحاجات المستهلكين وترجمتها إلى سلع وخدمات ثم إتاحة استهلاكها إلى أكبر عدد ممكن من المستهلكين