

بسم الله الرحمن الرحيم

إدارة الأعمال الإلكترونية - (المحاضرة 8 - الجزء الثالث والآخر) - التسويق الإلكتروني

[أسئلة مراجعة مجهود شخصي - الإدارة الأعمال الإلكترونية - د . ناصر عبد العال]

- 1) من محاذير وشروط التسويق الإلكتروني
- التقيد بالقوانين والقواعد عند إعداد الرسالة وإرسالها وتلقي الردود .
 - تحديد الهدف من الإيميل أو المحادثة .
 - الدقة في تحديد المطلوب من الزبون .
 - المتابعة والاستمرارية والصيانة الدورية.
 - عدم التواصل مع الزبون لمدة أطول من تلك التي تحتاجها العملية الترويجية.
 - إتباع سياسة واضحة بشأن العلاقة بين المؤسسة والزبون.
 - الالتزام بالشفافية والخصوصية وحقوق الملكية الفكرية.
 - احترام حق الزبون في عدم إزعاجه بتلقي الرسائل أو الاتصال مرة أخرى.
 - جميع ما ذكر .

- 2) الدقة في تحديد المطلوب من الزبون يتضمن
- وضوح الهدف .
 - صفاء العلاقة.
 - (أ + ب) .
 - لا شيء مما ذكر .

- 3) هي قيام المؤسسة بتوظيف تقنية المعلومات لنشر أخبار إيجابية والقيام بأنشطة خيرية والمشاركة في الفعاليات العامة .
- العلاقات العامة الإلكترونية **Public-E Relations**.
 - التجارة الإلكترونية Commerce-E
 - إدارة الأعمال الإلكترونية Business-E .
 - المزيج التسويقي Mix Marketing .

- 4) قيام المؤسسة بتوظيف تقنية المعلومات لنشر أخبار إيجابية والقيام بأنشطة خيرية والمشاركة في الفعاليات العامة يهدف الى
- كسب ثقة الجمهور .
 - تحسين سمعة الشركة .
 - تعزيز العلامة التجارية .
 - جميع ما ذكر .

- 5) يظهر دور تكنولوجيا المعلومات في أنشطة العلاقات العامة في أي مشروع عند

- استخدامها في تعريف الجمهور بالمشروع .
- شرح السلعة أو الخدمة التي ينتجها بلغة سهلة.
- نشر سياسة المشروع إلى الجمهور أو أي تعديل أو تغيير فيها .
- التأثير في الرأي العام عن طريق تزويده بكافة المعلومات لكي يبيل ورأيه.
- تزويد مدراء المشروع بكافة التطورات التي تحدث في الرأي العام.
- إخبار إدارة المشروع بردود فعل سياستها بين فئات الجمهور المختلفة.
- مساعدة وتشجيع الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة.
- تحسين العلاقات بين الإدارة والعاملين وتنمية القوى العاملة داخل المشروع وتطوير شعورهم بالانتماء إليه .
- العمل على تفهم مشاكل القوى العاملة والمساهمة في مساعدتهم.
- جميع ما ذكر .

(6) أدوات العلاقة العامة الإلكترونية يمكن اختصارها في سبعة احرف مجموعة في الكلمة

.....

PENCILS . -

- كاتلوج catalog
- خدمة service
- الرسالة mission

(7) إدارة العلاقات العامة تتلخص في حروف الكلمة PENCILS حيث أن الحرف P يشير الى :

المطبوعات Publication .

- المنتج Product .
- السعر Price .
- الورق Paper .

(8) إدارة العلاقات العامة تتلخص في حروف الكلمة PENCILS حيث أن الحرف E يشير الى :

الأحداث Events .

- الكترونية Electronic .
- بريد الكتروني mail-E .
- طاقة Energy .

(9) إدارة العلاقات العامة تتلخص في حروف الكلمة PENCILS حيث أن الحرف N يشير الى :

الاخبار News .

- يحتاج Need .
- ضيق Narrow .
- قريب Near .

(10) إدارة العلاقات العامة تتلخص في حروف الكلمة PENCILS حيث أن الحرف C يشير الى :

- خدمة المجتمع **service Community** .

- قنوات التوزيع Channel .

- التكلفة Cost .

- السلعة Commodity .

(11) إدارة العلاقات العامة تتلخص في حروف الكلمة PENCILS حيث أن الحرف I يشير الى :

- دعايات الهوية **media Identity** .

- فكرة Idea

- معلومات information .

- أدخل input .

(12) إدارة العلاقات العامة تتلخص في حروف الكلمة PENCILS حيث أن الحرف L يشير الى :

- نشاط اللوبي **activity Lobbying** .

- تعلم learn .

- موقع Location .

- لغة Language .

(13) إدارة العلاقات العامة تتلخص في حروف الكلمة PENCILS حيث أن الحرف S يشير الى :

- المسؤولية الاجتماعية **responsibility Social** .

- قسم Section .

- مهارة skill .

- بسيط simple .

(14) تعني المواقع الالكترونية والتقارير السنوية والنشرات الالكترونية التي تساعد

العملاء... إلخ .

- المطبوعات **Publication** .

- الأحداث Events .

- خدمة المجتمع **service Community** .

- المسؤولية الاجتماعية **responsibility Social** .

(15) تعني رعاية منافسات ألعاب القوى أو الأحداث الفنية أو المعارض التجارية. ويمكن

أن تستخدم الانترنت في نشر هذه الأخبار .

- الأحداث **Events** .

- الاخبار News .

- دعايات الهوية **media Identity** .

- خدمة المجتمع **service Community** .

(16) تعني نشر أخبار لتعزيز سمعة الشركة ومنتجاتها .

- الاخبار News .

- المسؤولية الاجتماعية responsibility Social .

- الأحداث Events .

- دعايات الهوية media Identity .

(17) تعني المشاركة بالوقت والمال في خدمة المجتمع .

- خدمة المجتمع service Community .

- المسؤولية الاجتماعية responsibility Social .

- دعايات الهوية media Identity .

- المطبوعات Publication .

(18) تعني القرطاسية التي تحمل عنوان واسم الشركة وكروت العمل والملبس الخاص

بالعاملين بالشركة واللوجو الخاص بالشركة .

- دعايات الهوية media Identity .

- خدمة المجتمع service Community .

- المطبوعات Publication .

- الأحداث Events .

(19) تعني استخدام تكنولوجيا المعلومات لتكوين تحالفات للتأثير على التشريعات

المساندة أو إلغاء التشريعات غير المساندة لأعمال الشركة.

- نشاط اللوبي activity Lobbying .

- الأحداث Events .

- الاخبار News .

- المطبوعات Publication .

(20) تعني بناء سمعة جيدة للشركة من حيث المسؤولية الاجتماعية. مثل دعم

المحتوى الرقمي ودعم جماعات تطوير البرامج مفتوحة المصدر .

- المسؤولية الاجتماعية responsibility Social .

- نشاط اللوبي activity Lobbying .

- دعايات الهوية media Identity .

- خدمة المجتمع service Community .

(21) إدارة العلاقات العامة تتلخص في حروف الكلمة PENCILS حيث أن الحرف C يشير الى :

- التكلفة Cost .

- الاتصال communication .

- التغطية control .

- المجتمع Community .

22) تعتبر شركة أكبر شركات الترويج الالكتروني .

- مكتوب .

- جوجل .

- ياهو .

- مايكروسوفت .

23) يتكون المزيج التسويقي من (4ps) وهم

- الأفراد People - المنتج Product - السعر Price - الترويج Promotion .

- المنتج **Product** - السعر **Price** - الترويج **Promotion** - المكان **Place** .

- الأفراد People - السعر Price - الترويج Promotion - المكان Place .

- الأفراد People - المنتج Product - الترويج Promotion - المكان Place .

24) التسويق الالكتروني يعزز عملية التخطيط لانه

- يساعد على جمع المعلومات .

- يقلل التكاليف .

- يشرك الزبون في التسويق .

- يجذب الزبون نحو المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة .

25) التسويق الالكتروني يعزز عمليات التخطيط والتصنيع والتوزيع ، والترويج ، والتسعير، والتطوير لانه

- يساعد في الحصول على معلومات .

- يشرك الزبون في التسويق .

- يجذب الزبون نحو المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة .

- يقلل التكاليف .