

١٩ لا يعتبر نمط من أنماط إدارة CRM :

- أ - الإدارة التشغيلية.
- ب - الإدارة التحليلية.
- ج - الإدارة التعاونية.
- د - الإدارة التفاعلية.

٢٠ تشمل إدارة علاقات العملاء من منظور إستراتيجية الأعمال :

- أ - الأعمال.
- ب - التكنولوجيا.
- ج - العميل.
- د - المورد.

٢١ الوظائف التي لا تدعمها الإدارة الناجحة لعلاقات العملاء :

- أ - إدراك حاجة العميل والحفاظ عليها.
- ب - التحفيز والسلوكيات خلال مدة العلاقة.
- ج - تسهيل استخدام تجارب العملاء.
- د - قياس وتقييم كلفة المعاملات.

٢٢ الإدارة التي تهدف إلى تحويل العملاء المحتملين إلى مستهلكين هي :

- أ - الحملة الدعائية.
- ب - المبيعات.
- ج - الخدمات.
- د - الشكاوي.

٢٣ الإدارة التي تقوم بمعالجة الشكاوي بالإضافة إلى تقديم الدعم المستمر هي :

- أ - الحملة الدعائية.
- ب - المبيعات.
- ج - الخدمات.
- د - الشكاوي.

٢٤ الإدارة التي تهدف إلى توفير الدعم المستمر للعميل وتقديم المساعدة له في تشغيل المنتج هي :

- أ - الحملة الدعائية.
- ب - المبيعات.
- ج - الخدمات.
- د - الشكاوي.