

امتحان الدورة العادية في مقياس التسويق الالكتروني

سنة ثالثة تسويق

14ماي 2023

س1: اشرح مفهوم رحلة الزبون Customer journey ، ما أهميته في التسويق الالكتروني (الرقمي)،

اعط مثالا توضيحيا لخريطة رحلة الزبون

س2: تتواجد المؤسسات الاقتصادية في أسواقها عبر أشكال تقليدية وأخرى حديثة. وضحا حسب

مختلف فئاتها.

س3: للتسويق الإلكتروني (الرقمي) فوائد عملية واستراتيجية عديدة بالنسبة للمؤسسات المنخرطة،

اشرحها.

س4: اشرح نموذج Google's retail-specific model ما أهميته في مجال التسويق الإلكتروني

(الرقمي)؟

الإجابة النموذجية

ج1: مفهوم رحلة الزبون: هو مصطلح لوصف مختلف رحلات الزبون عبر الانترنت وهو يتصّحّ مختلف المواقع وأنواع المحتوى في بحثه عن مختلف السلع والخدمات المعروضة إلكترونياً. (1 نقطة)

أهمية المفهوم: تستعمل خرائط رحلة الزبون من طرف المؤسسات لمعرفة سلوك المستهلك الإلكتروني. (1 نقطة)

المثال التوضيحي: انظر الشكل 2 — 2 (المحاضرة) (3 نقطة)

ج2: تتواجد المؤسسات في أسواقها عبر أشكال تقليدية offline com. من خلال المزيج الاتصالي التقليدي (الإعلان..... الخ)، (1 نقطة) وأشكال حديثة online. Com من خلال: (4 نقطة)

Search Marketing, Online PR, Online Partnership,

Interactive ads, Opt-in email, Social Media Marketing

ج3: فوائد التسويق الإلكتروني العملية: (2.5 نقطة) (the 5s): sell, serve, speak,

save, sizzle

فوائد التسويق الإلكتروني الاستراتيجية: (2.5 نقطة) اختراق السوق، تطوير السوق، توسيع

السوق، تطوير المنتج، التنويع، كسب عملاء المنافسين، تعميق العلاقات

ج4: انظر الشكل: 2 — 4 : Zero Moment of Truth "المحاضرة" (5 نقاط)