



الإجابة النموذجية لامتحان الدورة العادية في مقياس التسويق الإلكتروني للخدمات

العلامة	الجواب الأول
1	الكوكيز Cookies: هي الملفات التي ينسخها موقع التجارة الإلكترونية على جهاز المستهلك، ويسجل بها أنشطته على الموقع. وتتم قراءة هذه الملفات من خادم الموقع في كل مرة يزوره فيها المستخدم، وبناء على ذلك يقدم له عروض تتماشى مع تفضيلاته.
1	المتغيرات المعدلة (الفاصلة): وهي المتغيرات التي تشمل المحفزات التسويقية كالعلامة التجارية، قدرات الشركة، مزايا موقع الواب....
2	التسعير الديناميكي: هي الأسعار التي يمكن تحديثها في الوقت الحقيقي وفقا لنوع العملاء أو ظروف التسويق الحالية. فالتسعير الديناميكي عبارة عن إستراتيجية عرض أسعار مختلفة لزبائن مختلفين، وتستخدم المؤسسات هذه الإستراتيجية للوصول بإدارة المخزون إلى حد الكمال ولتجزئة الزبائن حسب استخدام المنتج أو حسب متغيرات أخرى. فالأسعار تتحدد ديناميكيا بالاستناد إلى طلب السوق على ذلك المنتج، وهذا ما يؤدي إلى ارتفاع أو انخفاض الأسعار.
4	المجموع

النقاط	الجواب الثاني
1	يتكون عنصر الجمهور في المزيج التسويقي الخدمي من: مزودي الخدمة، متلقي الخدمة، العلاقة التفاعلية بين مزود الخدمة ومتلقيها، العلاقة بين متلقي الخدمة أنفسهم. وقد أثرت الانترنت على مزودي الخدمة، حيث أن كيفية مشاركتهم في تقديم الخدمة قد تغيرت إما من خلال خلق أدوار جديدة لهم مثل الرد على رسائل البريد الإلكتروني أو الدردشة على شبكة الانترنت، أو عن طريق حجز محلهم أو تعويضهم بالأجهزة والمعدات والبرمجيات (الخدمات الآلية).
1	أما متلقي الخدمات، فقد أصبح اتصالهم مع مزودي الخدمة يتم عبر البرمجيات والأجهزة والمعدات مما قلص من احتمالات المواجهة الشخصية المباشرة أو التأخر في الاستجابة، أو تباين جودة الخدمة إذا ما تم تقديمها من قبل مزودي الخدمة من بني البشر. وقد انعكس ذلك على العلاقات التفاعلية بين مزودي الخدمة ومتلقيها التي أصبحت تتم على مدار الساعة ودون توقف حيث تحكمها أعمال رقمية راقية.
1	أما العلاقة بين متلقي الخدمات، فقد اتسع نطاقها وصارت تتم على مستوى العالم من خلال حلقات النقاش الإلكتروني، غرفة المحادثة، وعبر الشبكات على اختلاف أنواعها. وقد أدى ذلك إلى ظهور ما يسمى بمجتمعات النقاش أو المجتمعات الافتراضية، التي يؤسسها أناس لهم مصالح أو اهتمامات مشتركة، حيث يستخدمون الانترنت في الاتصال والتواصل فيما بينهم.
6	المجموع

النقاط	الجواب الثالث
1	كل الإجابات صحيحة.
1	عدم الاتساق (عدم تماثل الخدمات).
1	سهولة الوصول للموقع ومكونات الموقع.
1	مشاركة الزبون في وضع المواصفات الخاصة بالمنتج الذي يطلبه.

1	الاختبار.	5
1	التخصيص. Personalization	6
1	المقيمون (المثمنون).	7
1	التكيف مع ظروف سوق الانترنت المتغيرة بسرعة كبيرة.	8
1	مناسبات وأحداث على الانترنت.	9
1	كل الإجابات صحيحة.	10
10	المجموع	