

الإجابة النموذجية لمقياس تسويق خدمات النقل

اولا. العوامل المؤثرة على رسم توقعات الزبون (ست نقاط)

1. الكلمة المنطوقة؛ فمن خلال ما يتداوله و يتناقله الأشخاص من اراء و كلمة إيجابية او سلبية تبني في ذهن الشخص مجموعة من التوقعات او الاحكام المسبقة عن الخدمة.
2. تجارب الزبون نفسه؛ قد يتعامل الزبون مع مؤسسة ما؛ و في حال تكررت تعاملاته المستقبلية معها؛ فان تجاربه السابقة تكون قد رسخت او تركت في ذهنة احكام ستؤثر لا محاله على تقييماته المستقبلية.
3. تجارب الاخرين؛ قد يلجا اشخص عند تعامله مع مؤسسة ما و لأول مرة في الاخذ باراء من حوله نظرا لتعاملاتهم السابقة مع ذات المؤسسة
4. الاتصالات الخارجية؛ من خلال ما تقوم به المؤسسة من اتصالات خارجية (تتمثل في عناصر المزيج الترويجي) يتشكل في ذهن الزبون مجموعة من الانطباعات المسبقة و الاحكام الاولية.

ثانيا. تغير الأهمية النسبية لابعاد جودة خدمات النقل (ست نقاط)

تعد خدمة النقل خدمة تتغير الأهمية النسبية لابعاد الجودة بها من شخص لآخر بل ولذات الشخص حسب تغير ظروف السفر؛ فابعاد جودة خدمة النقل الخمسة (الأمان و الملموسية و الاستجابة و الاعتمادية و التعاطف) لا تحظى بذات الأهمية في كل الحالات، فالشخص الذي يسافر ليلتحق بمكان عمله و هو متأخر لن يهتم بالملموسية او التعاطف او حتى للأمان احيانا؛فهو سيهتم بالوصول في الوقت المحدد و بالسرعة المطلوبة فقط (ففي هاته الحالة تنخفض أهمية التعاطف و الملموسية و الأمان) و ترتفع بالمقابل أهمية الاعتمادية. اما في حال السفر لغرض الاستجمام فان الشخص ذاته سيبدى أهمية كبيرة للملموسية و الرفاهية و بذلك ترتفع أهميتها النسبية و هكذا.

ثالثا ; بالنسبة لنموذج كانوفانه يتكون من ثلاثة متغيرات (ست نقاط) تشمل

1. عوامل عدم الرضا (وهي عوامل بديهية من الضروري توفرها) لذا فان الزبون يتوقع وجودها. في حال وجودها فان الزبون لن يندهش و بالتالي فان توفرها لن يؤثر في مستوى الرضا لديه بينما غيابها سيتسبب في عدم رضاه. و من امثلة عوامل الرضا نجد توفر مقاعد شاغرة بالحافلة او طعام بالطائرة

2. عوامل الرضا هاته العوامل تتعلق بالعناصر الكمالية او الجاذبة؛ هاته العناصر لا يتوقع الزبون تةفرها لذا فان مستوى الرضا لديه يرتفع في حال توفرها، اما في حال غيابها فان مستويات الرضا لن تتاثر. و من الأمثلة في مجال النقل نذكر توافر شاشة تلفزة او بطانيات في حال الجو البارد، توفر طعام مخصص لحالات مرضية على متن الطائرة او القطار، توفر الانترنت بالسفينة و غيرها
3. عوامل الاداء، تناسب هاته العوامل مع مستويات الرضا بشكل طردي.

رابعاً. تعتبر خدمة النقل وسيطية ; كيف ذلك؟ (نقطتين)

خدمة النقل هي خدمة وسيطية لان التنقل لا يعتر هدفا او غاية في حد ذاته و انما هو أداة ربط او وساطة يستعملها و يلجا اليها الانسان و يطلبها لتحقيق مقاصد اخرى.