الإجابة النموذجية: "تسويق رقمي"
ثالثة تسويق

جواب السؤال الأوّل:

وضّح الأهمية التسويقية لكل من:

- ✓ تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات و
- ✓ الانترنت.

تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتّصال والانترنت: **1 نقطة**

Importance of ICT to marketing **2 Points**

1. **Economic Growth and Development**
   - **Boosts Productivity, - **New Business Models, - **Global Market Access
2. **Communication**
   - **Faster Communication, - **Cost-Effective
3. **Social Interaction**
   - **Connects Communities, - **Promotes Cultural Exchange
4. **Innovation and Research**
   - **Supports Innovation, - **Accelerates Research
5. **Environmental Impact** (sustainable marketing).

Importance of internet to marketing **2 Points**

Internet can be used as a means of:

1-Identifying 2-Anticipating 3-Satisfying

Internet can be used to achieve some strategic directions:

1 ***Market penetration***. 2 ***Market development,*** 3 ***Product development***.

4 ***Diversification 5 Market expansion***, *6* ***Brand switching, 7 Relationship deepening***

جواب السؤال الثاني:

من أدوات الاتصال الرقمي **الشراكة عبر الخط أو on line partnership** . اشرح هذه الأداة. وضّح مكوّناتها.

شرح الأداة: **1 نقطة**

مكوّنات الأداة: **4 نقاط**

Affiliate marketing, E-sponsorship, E-Co-branding, Link building

جواب السؤال الثالث:

طوّرت **Google** نموذجا عرف في التسويق بـ "لحظة الحقيقة صفر" أو "**ZMOT**" . ما طبيعته؟، وضّحه

طبيعته: نموذج طوّرته Google لفهم رحلة العميل **1 نقطة**

وضّحـــه: **4 نقاط**

Figure 2.4 Purchase decision flow for digital consumers

جواب السؤال الرابع: **5 نقاط**

لإدارة علاقات الزبائن في التسويق الرقمي أهمية استراتيجية في خلق قيمة العميل. وضّحها.

تعتبر إدارة علاقات الزبائن من أهم الإفرازات الإيجابية التي ساهمت في خلق قيمة العميل في التسويق الرقمي. وتعبّر (CRM) عن تلك الاستراتيجيات والتقنيات التي تهدف إلى تحسين العلاقة مع الزبائن الحاليين وجذب الزبائن الجدد من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية. تتضمن هذه الاستراتيجية جمع البيانات عن العملاء، وتحليل سلوكهم، والتفاعل معهم بشكل شخصي وفعال عبر القنوات الرقمية المختلفة مثل البريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، مواقع الويب، والتطبيقات بهدف الفهم الدقيق للعميل، تحسين تجربته وتحسين خدمته.

MERDAOUI Kamel/marketing/Semestre 5/Marketing Digital/section01						
Matricule	Nom	Prénom	Note	Absent	Absence Justifiée	Observation
222234026011	ABABSA/عبابسة	Fares/فارس	5.0			
212134006630	ARBOUZE/عربوز	FARES ELAMIR/فارس الأمير	0.0			
212134000658	BACHA/باشا	Oumaima/أميمة	4.0			
212134005187	BENMOUSSA/بن موسى	Hamoudi /حمودي	3.0			
222234008411	BERKANI/بركاني	Haythem /هيثم	4.0			
222234015413	BOUAZIZ/بوعزيز	Haythem /هيثم	10.0			
222234051501	BOUCHAKOUR/بوشاكور	Malak /ملاك	5.5			
212134002342	BOUGUEDIRA/بوقديرة	Islam abdeldjalil /إسلام عبد الجليل	5.0			
212134004150	CHIHA/شيحة	DOUAA/دعاء	4.0			
212134005752	DAOUDI/داودي	Sofiane /سفيان	6.5			
222234040511	DJEBBAR/جبار	Mouhammed cherif /محمد الشريف	3.0			
222234039114	DJELLAB/جلاب	Nirvana/نيرفانا	13.0			
202034007513	GHENNAM/غنام	Loudjaïna/لجينة				
222234003915	GUERRAM/قرام	Djihane/جيهان	10.0			
2400401273	KHELIFI/خليفي	Sihem/سيهام	11.0			
222234039007	KHOUALDI/خوالدي	Ikram /إكرام	6.0			
222234032305	KIBOUCHE/قيبوش	Nour el houda /نور الهدى	8.0			
212134009961	MANA/مانع	ISLAM/إسلام	8.0			
222234063012	MANSOURI/منصوري	Aboud atef /عبود عاطف	4.0			
191934000644	MEDFOUNI/مدفوني	Mohamed islem/محمد إسلام				
222234058905	MEFTI/مفتي	Rofida/رفيدة	4.0			
212134002489	MESSOUS/مسوس	Hana/هناء				
212134004667	NAFIR/نفير	Sana /سناء	0.0			
212134000798	NOUADI/نوادي	Nada erayhane /ندى الريحان	7.0			
212134007283	REDJAIMIA/رجايمية	Mounir /منير	7.0			
221334006797	SIGHA/سيغة	Abdelghani/عبد الغني	6.0			
222234040506	TOUMAINT/طومانت	Abla /عبلة	5.0			
212133035043	ZETTI/زتي	Meriem /مريم	5.5			
222234063206	ABABSA/عبابسة	Ahmed amine /أحمد أمين	4.0			
171734036962	AMIOUR/عميور	Zineb/زينب	6.0			
222234035118	AS/عاس	Rabah /رابح	5.0			

222234051418	BAZIZ/بعزيز	Meroua/مروة	5.0			
222234281613	BOUCHENE/بوشن	Sadjed ataa errahmane /ساجد عطاء الرحمان	10.5			
212134000734	BOUZID/بوزيد	Talal-abderrahim/طلال عبد الرحيم				
222234005608	DJOUAD/جواد	Anouar /أنوار	14.0			
222234015010	GHOZLANE/غزلان	Chahd-nour-el-yaqine /شهد نور اليقين	17.5			
181834000652	GOUDJIL/قوجيل	Youssra /يسرى	4.0			
161734012281	HADJAM/حجام	Fateh/فاتح	0.0			
212134002374	HADJOU/حجو	Dhikra /ذكرى	1.0			
222234009512	KHALFALLAH/خلف الله	Raouia khadidja /راوية خديجة	10.0			
191934001068	KHELIFI/خليفي	ABDELDJALIL/عبد الجليل	4.0			
212134002379	KHELLIL/خليل	Redha /رضا	8.0			
212134004230	MEDJANI/مجاني	Lamis /لميس	7.5			
212134002332	MESBAH/مصباح	Ayyoub /أيوب	6.0			
222234045501	MESSAOUDI/مسعودي	Alaeddine /علاء الدين	4.0			
222234069412	MESSAOUDI/مسعودي	Samira /سميرة	8.0			
191934005283	MOUALDI/موالدي	Raouf/رؤوف	5.0			
222234048811	NEKKAA/نكاع	Meriem nour /مريم نور	9.0			
222234092305	REZANE/رزان	Abdessamed /عبد الصمد	4.0			
222234065001	ROUAR/روار	Fouad/فؤاد	5.0			
222234089507	SAHNOUNE/سحنون	MARIA/مارية	4.0			
212134001085	SID/صيد	Roufaida /رفيدة	5.0			
222234051503	ZITOUNI/زيتوني	Malak/ملاك	6.0			

MERDAOUI Kamelmarketing/Semestre 5/Marketing Digital/groupe02						
Matricule	Nom	Prénom	Note	Absent	Absence Justifiée	Observation
222234063206	ABABSA/عبابسة	Ahmed amine /أحمد أمين	7.0			
171734036962	AMIOUR/عميور	Zineb/زينب	0.0			
222234035118	AS/عاس	Rabah /رابح	12.0			
222234051418	BAZIZ/بعزيز	Meroua/مروة	18.0			
222234281613	BOUCHENE/بوشن	Sadjed ataa errahmane /ساجد عطاء الرحمان	16.0			
212134000734	BOUZID/بوزيد	Talal-abderrahim/طلال عبد الرحيم				
222234005608	DJOUAD/جواد	Anouar /أنوار	18.0			
222234015010	GHOZLANE/غزلان	Chahd-nour-el-yaqine /شهد نور اليقين	16.0			
181834000652	GOUDJIL/قوجيل	Youssra /يسرى	12.0			
161734012281	HADJAM/حجام	Fateh/فاتح				
212134002374	HADJOU/حجو	Dhikra /ذكرى	14.0			
222234009512	KHALFALLAH/خلف الله	Raouia khadidja /راوية خديجة	19.0			
191934001068	KHELIFI/خليفي	ABDELDJALIL/عبد الجليل	13.0			
212134002379	KHELLIL/خليل	Redha /رضا	17.0			
212134004230	MEDJANI/مجاني	Lamis /لميس	15.0			
212134002332	MESBAH/مصباح	Ayyoub /أيوب	14.0			
222234045501	MESSAOUDI/مسعودي	Alaeddine /علاء الدين	13.0			
222234069412	MESSAOUDI/مسعودي	Samira /سميرة	15.0			
191934005283	MOUALDI/موالدي	Raouf/رؤوف	14.0			
222234048811	NEKKAA/نكاع	Meriem nour /مريم نور	17.0			
222234092305	REZANE/رزان	Abdessamed /عبد الصمد	13.0			
222234065001	ROUAR/روار	Fouad/فؤاد	17.0			
222234089507	SAHNOUNE/سحنون	MARIA/مارية	17.0			
212134001085	SID/صيد	Roufaida /رفيدة	13.0			
222234051503	ZITOUNI/زيتوني	Malak/ملاك	17.0			

MERDAOUI Kamelmarketing/Semestre 5/Marketing Digital/groupe01						
Matricule	Nom	Prénom	Note	Absent	Absence Justifiée	Observation
222234026011	ABABSA/عبابسة	Fares/فارس	12.0			
212134006630	ARBOUZE/عربوز	FARES ELAMIR/فارس الأمير				
212134000658	BACHA/باشا	Oumaima/أميمة	16.0			
212134005187	BENMOUSSA/بن موسى	Hamoudi /حمودي	12.0			
222234008411	BERKANI/بركاني	Haythem /هيثم	14.0			
222234015413	BOUAZIZ/بوعزيز	Haythem /هيثم	16.0			
222234051501	BOUCHAKOUR/بوشاكور	Malak /ملاك	15.0			
212134002342	BOUGUEDIRA/بوقديرة	Islam abdeldjalil /إسلام عبد الجليل	16.0			
212134004150	CHIHA/شيحة	DOUAA/دعاء	12.0			
212134005752	DAOUDI/داودي	Sofiane /سفيان	16.0			
222234040511	DJEBBAR/جبار	Mouhammed cherif /محمد الشريف	16.0			
222234039114	DJELLAB/جلاب	Nirvana/نيرفانا	15.0			
202034007513	GHENNAM/غنام	Loudjaïna/لجينة				
222234003915	GUERRAM/قرام	Djihane/جيهان	17.0			
2400401273	KHELIFI/خليفي	Sihem/سيهام	16.0			
222234039007	KHOUALDI/خوالدي	Ikram /إكرام	16.0			
222234032305	KIBOUCHE/قيبوش	Nour el houda /نور الهدى	15.0			
212134009961	MANA/مانع	ISLAM/إسلام	14.0			
222234063012	MANSOURI/منصوري	Aboud atef /عبود عاطف	12.0			
191934000644	MEDFOUNI/مدفوني	Mohamed islem/محمد إسلام				
222234058905	MEFTI/مفتي	Rofida/رفيدة	15.0			
212134002489	MESSOUS/مسوس	Hana/هناء				
212134004667	NAFIR/نفير	Sana /سناء	19.0			
212134000798	NOUADI/نوادي	Nada erayhane /ندى الريحان	14.0			
212134007283	REDJAIMIA/رجايمية	Mounir /منير	11.0			
221334006797	SIGHA/سيغة	Abdelghani/عبد الغني	12.0			
222234040506	TOUMAINT/طومانت	Abla /عبلة	14.0			
212133035043	ZETTI/زتي	Meriem /مريم	3.0			

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

السنة الجامعية: 2025/2024

قسـم العلـوم التجاريـة

السنة الثالثـة تسويـق

الأستاذ : مرداوي كمال

الإمضاء

مقياس : تسويق رقمي

كشـف الغيابـات

الرقم	اللقب	الاسم	رقم التسجيل	24/09/2024	01/10/2024	08/10/2024	15/10/2024	22/10/2024	29/10/2024	05/11/2024	12/11/2024	2024/11./19	26/11/2024	03/12/2024	10/12/2024	17\12\2	ن.الحضور 5 نقاط	ن.المشاركة 3 نقاط	اعداد البحث 8 ن	الإمتحان التطبيقي 4 ن	المعدل /20
1	ISLAM	MANA	212134009961	ح	غ	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	صهري	ح	ح	ح	5	2	6	1	14
2	FARES ELAMIR	ARBOUZE	212134006630	غ	غ	غ	غ	غ	غ	غ	غ	غ		غ	غ	غ	0	0	0	0	0
3	MOHAMED CHERIF	DJEBBAR	222234040511	غ	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	2	6,5	2	15,5
4	DOUAA	CHIHA	212134004150	غ	غ	ح	ح	غ	ح	ح	ح	غ		ح	ح	ح	3	2	6	1	12
5	ABOUD ATEF	MANSOURI	222234063012	غ	غ	ح	ح	غ	ح	ح	ح	ح		غ	ح	ح	3	1	6	2	12
6	MALAK	BOUCHAGUOR	222234051501	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	2	6,5	1,5	15
7	ROUFAIDA	MEFTI	222234058905	غ	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	غ		ح	ح	ح	5	1	6	3	15
8	NOUR ELHOUDA	KIBOUCHE	222234032305	غ	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	1	8	1	15
9	NIRVANA	DJELLAB	222234039114	غ	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	1	8	1	15
10	SANA	NAFIR	212134004667	غ	ح	ح	ح	ح	ح	غ	ح	غ		ح	ح	ح	4	3	10	2	19
11	HAYTHEM	BERKANI	222234008411	غ	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	غ	5	2	6	1	14
12	ABLA	TOUMAINT	222234040506	غ	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	1	7	1	14
13	NADA ERAYHANE	NOUADI	212134000798	غ	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	1	6,5	1	13,5
14	MERIEM	ZETTI	212133035043	غ	ح	ح	ح	غ	ح	ح	ح	ح		غ	غ	غ	2	1	0	0	3
15	HAYTHEM	BOUAZIZ	222234015413	غ	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	3	7	1	16
16	SOFIANE	DAOUDI	212134005752	غ	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	3	6	2	16
17	IKRAM	KHOUALDI	222234039007	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	3	6	2	16
18	DJIHEN	GUERRAM	222234003915	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	3	7	2	17
19	FARES	ABABSA	222234026011	غ	ح	ح	ح	ح	ح	ح	غ	ح		ح	ح	ح	5	1	5	1	12
20	OUMAIMA	BACHA	212134000658	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	3	6	2	16
21	SIHEM	KHELIFI	401273	غ	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	3	6	2	16
22	بوقديرة	إسلام		غ	غ	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	2	6,5	2	15,5
23	بن موسى	حمودي		غ	غ	غ	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	4	1	6	1	12
24	رجايمية	منير	ابتداء من 13/10				غ	ح	ح	غ	ح	ح		ح	ح	ح	3	1	6	1	11
25	سيغة	عبد الغاني	ابتداء من 13/10				غ	ح	ح	ح	ح	ح		ح	غ	ح	3	1	6,5	1	11,5
26																					0
27																					0

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

السنة الجامعية: 2025/2024

قسـم العلـوم التجاريـة

السنة الثالثـة تسويـق

الأستاذ : مرداوي كمال

الإمضاء

مقياس : تسويق رقمي

كشـف الغيابـات

الرقم	اللقب	الاسم	رقم التسجيل	24/09/2024	01/10/2024	08/10/2024	15/10/2024	22/10/2024	29/10/2024	05/11/2024	12/11/2024	19/11/2024	26/11/2024	03/12/2024	10/12/2024	17\12\2	ن.الحضور 5 نقاط	ن.المشاركة 3 نقاط	اعداد البحث 8 ن	الإمتحان التطبيقي 4 ن	المعدل /20
1	CHAHD NOUR EL YAKINE	GHOZLANE	222234015010	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	3	6	2	16
2	AHMED AMINE	ABABSA	222234063206	غ	غ	ح	ح	ح	غ	ح	ح	ح		ح	ح	ح	4	1	١	2	7
3	FOUAD	ROUAR	222234065001	غ	ح	ح	غ	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	3	5	2	15
4	SAMIRA	MESSAOUDI	222234069412	غ	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	غ	5	2	6	2	15
5	ANOUAR	DJOUAD	222234005608	غ	ح	ح	غ	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	3	6	4	18
6	LAMIS	MEDJANI	212134004230	غ	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	2	8	0	15
7	DHIKRA	HADJOU	212134002374	غ	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	غ	5	1	6	2	14
8	ABDELDJALIL	KHELIFI	191934001068	غ	ح	ح	غ	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	1	6	1	13
9	ALA EDDINE	MESSAOUDI	222234045501	غ	ح	ح	غ	ح	ح	ح	ح	غ		ح	ح	ح	4	1	6	2	13
10	ABDESSAMED	REZANE	222234092305	غ	غ	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	1	6	1	13
11	RAOUIA KHADIDJA	KHALFALLAH	222234009512	غ	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	غ	5	3	7	4	19
12	MARWA	BAAZIZ	222234051418	غ	ح	ح	غ	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	2	8	3	18
13	YOUSSRA	GOUDJIL	181834000652	غ	ح	ح	غ	ح	غ	ح	غ	ح		ح	ح	غ	2	1	6	3	12
14	SADJED AATA ERAHMANE	BOUCHENE	222234281613	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	3	6	2	16
15	MARIA	SAHNOUNE	222234089507	غ	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	3	7	2	17
16	MERIEM NOUR	NEKKAA	222234048811	غ	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	3	8	1	17
17	RABAH	AS	222234035118	غ	غ	ح	غ	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	4	1	6	1	12
18	MALAK	ZITOUNI	222234051503	ح	ح	ح	غ	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	ح	5	1	8	3	17
19	AYYOUB	MESBAH	212134002332	غ	ح	ح	غ	ح	ح	ح	ح	ح		ح	ح	غ	4	2	5	3	14
20	ILIYAS	SMAILI	191934002410	غ	ح	ح	غ	ح	غ	غ	غ	غ		غ	غ	غ	0	0	0	0	0
21	ROUFAIDA	SID	212134001085	غ	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح	ح		ح	غ	ح	5	1	6	1	13
22	RAOUF	MOUALDI	191934005283	غ	ح	ح	غ	ح	ح	ح	ح	غ		ح	ح	ح	4	2	5,5	2	13,5
23	Fateh	HADJAM	161734012281	غ	غ	ح	غ	غ	غ	غ	غ	غ		غ	غ	غ	0	0	0	0	0
24	REDA	KHALIL		غ	غ	غ	ح	غ	ح	ح	ح	غ		ح	ح	ح	2	3	8	4	17
25																					0
26																					0

الإجابة النموذجية: "تسويق رقمي"
ثالثة تسويق

جواب السؤال الأوّل:

وضّح الأهمية التسويقية لكل من:

- ✓ تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات و
- ✓ الانترنت.

تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتّصال والانترنت: **1 نقطة**

Importance of ICT to marketing **2 Points**

1. **Economic Growth and Development**
   - **Boosts Productivity, - **New Business Models, - **Global Market Access
2. **Communication**
   - **Faster Communication, - **Cost-Effective
3. **Social Interaction**
   - **Connects Communities, - **Promotes Cultural Exchange
4. **Innovation and Research**
   - **Supports Innovation, - **Accelerates Research
5. **Environmental Impact** (sustainable marketing).

Importance of internet to marketing **2 Points**

Internet can be used as a means of:

1-Identifying 2-Anticipating 3-Satisfying

Internet can be used to achieve some strategic directions:

1 ***Market penetration***. 2 ***Market development,*** 3 ***Product development***.

4 ***Diversification 5 Market expansion***, *6* ***Brand switching, 7 Relationship deepening***

جواب السؤال الثاني:

من أدوات الاتصال الرقمي **الشراكة عبر الخط أو on line partnership** . اشرح هذه الأداة. وضّح مكوّناتها.

شرح الأداة: **1 نقطة**

مكوّنات الأداة: **4 نقاط**

Affiliate marketing, E-sponsorship, E-Co-branding, Link building

جواب السؤال الثالث:

طوّرت **Google** نموذجا عرف في التسويق بـ "لحظة الحقيقة صفر" أو "**ZMOT**" . ما طبيعته؟، وضّحه

طبيعته: نموذج طوّرته Google لفهم رحلة العميل **1 نقطة**

وضّحـــه: **4 نقاط**

Figure 2.4 Purchase decision flow for digital consumers

جواب السؤال الرابع: **5 نقاط**

لإدارة علاقات الزبائن في التسويق الرقمي أهمية استراتيجية في خلق قيمة العميل. وضّحها.

تعتبر إدارة علاقات الزبائن من أهم الإفرازات الإيجابية التي ساهمت في خلق قيمة العميل في التسويق الرقمي. وتعبّر (CRM) عن تلك الاستراتيجيات والتقنيات التي تهدف إلى تحسين العلاقة مع الزبائن الحاليين وجذب الزبائن الجدد من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية. تتضمن هذه الاستراتيجية جمع البيانات عن العملاء، وتحليل سلوكهم، والتفاعل معهم بشكل شخصي وفعال عبر القنوات الرقمية المختلفة مثل البريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، مواقع الويب، والتطبيقات بهدف الفهم الدقيق للعميل، تحسين تجربته وتحسين خدمته.