



يوم: 2026/01/11

امتحان الدورة العادية في مقياس تسويق الخدمات

السؤال الأول: (10 نقاط)

تلقى السيد محمد للتو إخطارا من البنك بالسحب على الكشوف وذلك على الرغم من أنه أودع شيكا بمبلغ 15000 دينار منذ حوالي أسبوعين، لذلك سارع بالاتصال بالبنك على رقم الشكاوى المبين في تقرير الحساب، ودار هذا الحوار بين موظف البنك ومحمد (الغاضب).

محمد: أود أن أعرف ما الذي حدث، لقد قمت منذ حوالي أسبوعين بإيداع مبلغ 15000 دينار في حسابي الجاري ولأن... قاطعه موظف البنك مقاطعا: لو سمحت أعطني اسمك ورقم حسابك؟

محمد: ماذا؟ يا أخي مشكلتي هي أن ...

موظف البنك: نعم، نعم، ولكني بحاجة لمعرفة اسمك ورقم حسابك.

محمد: اسمي محمد حسين ورقم حسابي 3456، ولقد استلمت في العشرة أيام الأخيرة إخطارين بأن حسابي قد كشف، وهذا مستحيل فلقد قمت منذ أسبوعين بإيداع مبلغ 15000 دينار في الحساب.

موظف البنك: هل قلت إن رقم حسابك 3456؟

محمد: نعم، ما هذا هل كنت منصتا لي؟

موظف البنك: يا أخي أنا أدرك أنك تواجه مشكلة ... ولكن رجاء أصبر حتى أدخل هذه المعلومات في الكمبيوتر ... (فترة صمت) ... آه... إن هذا المبلغ أودع في حسابك أمس فقط، كان هناك أمر بحجز المبلغ.

محمد: ماذا؟ من الذي أصدر هذا الأمر؟ ولماذا؟

موظف البنك: وما أدراني عن مديري الوكالات وكيف يتصرفون في حسابات العملاء يجب أن تسأل مدير وكالتك، في الواقع كان من الواجب عليك أن تتصل بمدير وكالتك مباشرة بدلا من الاتصال بهذا الرقم.

محمد: اسمع إن التقرير الشهري لحسابي يبين أن هذا الرقم خاص بالاستفسارات والشكاوى وهذا سبب اتصالي بكم، ولمعلوماتك الخاصة لم يكن الاتصال سهلا فقد كان الرقم مشغولا لمدة ربع ساعة، وبعد كل هذا العناء تخبرني أنه ما كان من الواجب الاتصال بكم، ما هذا الهراء؟

موظف البنك: يا أخ، هذه إجراءات البنك وليس بوسعي مساعدتك بهذا الشأن.

وضع محمد السماعه وهو في ذروة الغضب.

في ضوء دراستك للخصائص والمهارات المطلوبة توافرها في موظفي مؤسسات الخدمات (البنوك)، مطلوب الإجابة على الأسئلة التالية:

1. ماهي الأخطاء التي ارتكبها موظف البنك؟
2. ما هي توقعاتك بالنسبة لتأثير هذه المكالمات على العميل؟
3. ما الذي كان ينبغي على الموظف عمله؟
4. يمر العميل أثناء علاقته بالمؤسسة بمجموعة من المراحل، حدد مراحل دورة حياة العميل.

السؤال الثاني: (10 نقاط)

اختر الإجابة الصحيحة فيما يلي:

1. مستويات الائتمان والسياسة النقدية والضريبية، يدخل ضمن:
 - ✓ متغيرات البيئة الاجتماعية والثقافية.
 - ✓ متغيرات البيئة السياسية والتشريعية.
 - ✓ متغيرات البيئة الاقتصادية.
 - ✓ لا توجد إجابة صحيحة.
2. اختيار جامعة معينة بناءً على توصية الأصدقاء أو خريجين سابقين، تعتبر من:
 - ✓ الشخصية والاتجاهات.
 - ✓ الجماعات المرجعية.
 - ✓ الثقافة.
 - ✓ الطبقات الاجتماعية.
3. التغيرات التي تحدث في السلوك نتيجة للخبرة أو التجربة:
 - ✓ المعتقدات.
 - ✓ التعلم.
 - ✓ الدوافع.
 - ✓ الشخصية.
4. السبب وراء تحرك الزبون للحصول على الخدمة، يقصد به:
 - ✓ مُثير الخدمة.
 - ✓ محور الخدمة.
 - ✓ حالة الطلب على الخدمة.
 - ✓ مدى اختلاف دالة الإنتاج.
5. يسهل العاملين هنا عملية التبادل والمشاركة بالخدمة مثل موظفي الاستقبال بالفنادق:
 - ✓ الدور الرئيسي.
 - ✓ الدور المسهل.
 - ✓ الدور المساعد.
 - ✓ لا توجد إجابة صحيحة.

6. من ناحية إدارة العرض على الخدمات من خلال استخدام إحدى الاستراتيجيات الآتية:
 - ✓ استخدام موظفين إضافيين.
 - ✓ التسعير المتباين.
 - ✓ وضع أنظمة للحجز.
 - ✓ لا توجد إجابة صحيحة.
7. مبالغ تتحملها المؤسسة الخدمية تتغير مع تغير كمية الخدمات المقدمة، هي:
 - ✓ ربح المبيعات.
 - ✓ سعر البيع.
 - ✓ التكاليف المتغيرة.
 - ✓ التكاليف الثابتة.
8. الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى، يعد ضمن:
 - ✓ بعد الاعتمادية.
 - ✓ بعد الاستجابة.
 - ✓ بعد الأمان والثقة.
 - ✓ بعد التعاطف.
9. اعتماد كثافة أكبر في التوزيع، لما تكون الخدمة في:
 - ✓ مرحلة التقديم.
 - ✓ مرحلة النمو.
 - ✓ مرحلة النضج.
 - ✓ مرحلة التدهور.
10. عقد مناسبات وندوات على الانترنت، يدخل في إطار:
 - ✓ الإعلان عبر الانترنت.
 - ✓ العلاقات العامة عبر الانترنت.
 - ✓ ترقية المبيعات عبر الانترنت.
 - ✓ اختيار قناة التوزيع.

أد. نايلي إلهام

بالتوفيق

الاسم واللقب:



التصحيح النموذجي لامتحان الدورة العادية في مقياس تسويق الخدمات

الجواب الأول: (10 نقاط)

1. الأخطاء التي ارتكبها موظف البنك: (3 نقاط)

- سوء مهارات الاستماع: قاطع العميل أكثر من مرة ولم يسمح له بشرح المشكلة كاملة. لم يُظهر أي اهتمام حقيقي بفهم سبب الاتصال.
- غياب التعاطف واحترام مشاعر العميل: تجاهل غضب العميل وقلقه رغم أن المشكلة مالية وحساسة. لم يستخدم عبارات تهدئة مثل: "أتفهم انزعاجك" أو "أعتذر عن الإزعاج".
- أسلوب غير مهني في التخاطب: نبرة جافة ومتضجر. استخدام عبارات غير لائقة مهنيًا مثل: "وما أدراني عن مدراء الوكالات".
- التهرب من المسؤولية (ألقى باللوم على مدير الوكالة بدلاً من محاولة حل المشكلة أو التنسيق). رفض تحمّل أي دور في المتابعة أو الإرشاد.
- عدم تقديم معلومات كافية أو واضحة (لم يشرح سبب الحجز بشكل مهني أو رسمي). لم يوضح الإجراءات أو الخطوات التي يمكن للعميل اتخاذها.
- إحباط العميل بدل مساعدته (أخبره أن الاتصال بهذا الرقم غير صحيح رغم أن التقرير الشهري ينص على ذلك).

2. تأثير هذه المكالمة على العميل: (2 نقاط)

من المتوقع أن يكون تأثير المكالمة سلبياً جداً، ويتمثل في:

- ✓ فقدان الثقة بالبنك: سيشعر العميل أن البنك غير منظم ولا يهتم بعملائه.
- ✓ زيادة غضب واستياء العميل: المشكلة لم تُحل بل تفاقت نفسياً ومعنوياً.
- ✓ احتمال تقديم شكوى رسمية أو تصعيد الموضوع للإدارة العليا.
- ✓ إمكانية انتقال العميل لبنك آخر، خصوصاً إذا تكررت مثل هذه التجربة.
- ✓ نشر صورة سلبية عن البنك، من خلال الحديث مع الآخرين عن تجربته السيئة.

3. ما المطلوب من الموظف (ما الذي كان ينبغي على الموظف عمله): (2 نقاط)

- ✓ الاستماع الجيد وعدم المقاطعة وترك العميل يشرح مشكلته كاملة في البداية.
- ✓ إظهار التعاطف والاحترام باستخدام عبارات مثل "أفهم سبب انزعاجك"، "أعتذر عن الإرباك الذي حصل".
- ✓ التحقق من البيانات بهدوء واحترافية، مثل طلب الاسم ورقم الحساب بأسلوب مهذب ومنظم.
- ✓ شرح المشكلة بوضوح وشفافية: توضيح سبب تأخر قيد المبلغ وأمر الحجز بلغة بسيطة.
- ✓ تحمّل المسؤولية ومساعدة العميل بالتنسيق مع مدير الوكالة أو توجيه العميل بشكل صحيح. وإعطائه رقمًا مباشرًا أو اسم الشخص المسؤول.

- ✓ إنهاء المكالمة بشكل إيجابي وطمأنة العميل بمتابعة الموضوع. مع شكره على الاتصال والاعتذار عن الإزعاج.

4. يمر العميل أثناء علاقته بالمؤسسة بمجموعة من المراحل تعرف بدورة حياة العميل، تتمثل في: (3 نقاط)

- ✓ **العميل المشكوك:** كل العملاء الموجودين في السوق هم عملاء مشكوك فيهم.
- ✓ **العميل المحتمل:** من خلال الاتصالات التسويقية للمؤسسة تستطيع أن تحول العميل المشكوك فيه إلى عميل محتمل بعد تجاوزه لمرحلة الشك.
- ✓ **العميل الجديد:** هو العميل الذي يشتري ويقوم بأول خطوة ومعاملة مع المؤسسة.
- ✓ **العميل النشط:** يكرر الشراء وتكون علاقته وطيدة بالمؤسسة ومنتجاتها.
- ✓ **العميل الخامل:** تنخفض مشترياته وعلاقته بالمؤسسة بشكل كبير.
- ✓ **العميل المفقود:** عميل لم يعد يتعامل مع المؤسسة وقطع علاقته بها.

الجواب الثاني (10 نقاط):

الإجابة الصحيحة فيما يلي:

- ج1: متغيرات البيئة الاقتصادية. ج2: الجماعات المرجعية. ج3: التعلم. ج4: تأثير الخدمة. ج5: الدور المساعد.
ج6: استخدام موظفين إضافيين. ج7: التكاليف المتغيرة. ج8: بعد الاستجابة. ج9: مرحلة النمو. ج10: العلاقات العامة عبر الانترنت.

بالتوفيق أستاذة المقياس..... أد. نايلي إلهام

