



2026/01/11 يوم:

امتحان الدورة العادية في مقاييس تسويق الخدمات

السؤال الأول: (10 نقاط)

تلقي السيد محمد للتوك إخطاراً من البنك بالسحب على الكشوف وذلك على الرغم من أنه أودع شيئاً 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 وللآن...
قاطعه موظف البنك مقاطعاً: لو سمحت أعطني اسمك ورقم حسابك؟

محمد: ماذا؟ يا أخي مشكلتي هي أن ...
موظف البنك: نعم، نعم، ولكنني 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 منصتاً لي؟

موظف البنك: يا أخي أنا أدرك أنك تواجه مشكلة ... ولكن رجاءً 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 مدير الوكالات وكيف يتصرفون في حسابات العملاء يجب أن تسأل مدير وكالتكم، في الواقع كان من الواجب عليك أن تتصل بمدير وكالتكم مباشرة بدلاً من الاتصال بهذا الرقم.

محمد: أسمع إن التقرير الشهري لحسابي يبيّن أن هذا الرقم خاص بالاستفسارات والشكاوى وهذا سبب اتصالي بكم، ولمعلوماتكم الخاصة لم يكن الاتصال سهلاً فقد كان الرقم مشغولاً لمدة ربع ساعة، وبعد كل هذا العناء تخبرني أنه ما كان من الواجب الاتصال بكم، ما هذا الهراء؟

موظف البنك: يا أخي، هذه إجراءات البنك وليس يوسعني مساعدتك بهذا الشأن.
وضع محمد السعادة 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 المكالمة 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:

<p>6. من ناحية إدارة العرض على الخدمات من خلال استخدام إحدى الاستراتيجيات الآتية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> استخدام موظفين إضافيين. <input checked="" type="checkbox"/> التسعير المتباين. <input checked="" type="checkbox"/> وضع أنظمة للحجز. <input checked="" type="checkbox"/> لا توجد إجابة صحيحة. <p>7. مبالغ تحملها المؤسسة الخدمية تتغير مع تغير كمية الخدمات المقدمة، هي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> ربح المبيعات. <input checked="" type="checkbox"/> سعر البيع. <input checked="" type="checkbox"/> التكاليف المتغيرة. <input checked="" type="checkbox"/> التكاليف الثابتة. <p>8. الرد الفوري على الاستفسارات والشكوى، يعد ضمن:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> بعد الاعتمادية. <input checked="" type="checkbox"/> بعد الاستجابة. <input checked="" type="checkbox"/> بعد الأمان والثقة. <input checked="" type="checkbox"/> بعد التعاطف. <p>9. اعتماد كثافة أكبر في التوزيع، لما تكون الخدمة في:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> مرحلة التقديم. <input checked="" type="checkbox"/> مرحلة النمو. <input checked="" type="checkbox"/> مرحلة النضج. <input checked="" type="checkbox"/> مرحلة التدهور. <p>10. عقد مناسبات وندوات على الانترنت، يدخل في إطار:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> الإعلان عبر الانترنت. <input checked="" type="checkbox"/> العلاقات العامة عبر الانترنت. <input checked="" type="checkbox"/> ترقية المبيعات عبر الانترنت. <input checked="" type="checkbox"/> اختيار قناة التوزيع. 	<p>1. مستويات الائتمان والسياسة النقدية والضربيّة، يدخل ضمن:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> متغيرات البيئة الاجتماعية والثقافية. <input checked="" type="checkbox"/> متغيرات البيئة السياسية والتشريعية. <input checked="" type="checkbox"/> متغيرات البيئة الاقتصادية. <input checked="" type="checkbox"/> لا توجد إجابة صحيحة. <p>2. اختيار جامعة معينة بناءً على توصية الأصدقاء أو خريجين سابقين، تعتبر من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> الشخصية والاتجاهات. <input checked="" type="checkbox"/> الجماعات المرجعية. <input checked="" type="checkbox"/> الثقافة. <input checked="" type="checkbox"/> الطبقات الاجتماعية. <p>3. التغيرات التي تحدث في السلوك نتيجة الخبرة أو التجربة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> المعتقدات. <input checked="" type="checkbox"/> التعلم. <input checked="" type="checkbox"/> الدوافع. <input checked="" type="checkbox"/> الشخصية. <p>4. السبب وراء تحرك الزبون للحصول على الخدمة، يقصد به:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> مؤثر الخدمة. <input checked="" type="checkbox"/> محور الخدمة. <input checked="" type="checkbox"/> حالة الطلب على الخدمة. <input checked="" type="checkbox"/> مدى اختلاف دالة الإنتاج. <p>5. يسهل العاملين هنا عملية التبادل والمشاركة بالخدمة مثل موظفي الاستقبال بالفنادق:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> الدور الرئيسي. <input checked="" type="checkbox"/> الدور المسهل. <input checked="" type="checkbox"/> الدور المساعد. <input checked="" type="checkbox"/> لا توجد إجابة صحيحة.
--	---

أ. نايلي إلهام

بالتوفيق

الاسم واللقب:.....



التصحيح النموذجي لامتحان الدورة العادية في مقاييس 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 مهنياً مثل "وما أدراني عن دراء الوكلالات".
- التهرب من المسؤولية (ألقي باللوم على مدير الوكالة بدلاً من محاولة حل المشكلة أو التسويق). رفض تحمل 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 تحل بل تفاقمت 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" "سبباً مثل" "أنتزعاجك" ، "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.
 - تحمل المسؤولية ومساعدة العميل بالتنسيق مع مدير الوكالة أو توجيه العميل بشكل صحيح. وإعطاؤه رقمًا مباشراً أو اسم الشخص المسؤول.
 - إنهاء المكالمة بشكل إيجابي وطمأنة العميل بمتابعة الموضوع. مع شكره على الاتصال والاعتذار عن الإزعاج.
4. يعبر 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 النشيط**: يكرر الشراء وتكون علاقته وطيدة بالمؤسسة ومنتجاتها.
- ✓ **العميل الخامل**: تخفض 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: مثير الخدمة. ج5: الدور المساعد.
 ج6: استخدام موظفين إضافيين. ج7: التكاليف المتغيرة. ج8: بعد الاستجابة. ج9 مرحلة النمو. ج10: العلاقات العامة عبر الانترنت.

بالتوفيق أستاذة المقاييس..... أ.د. نايلي إلهام

