

## امتحان الدورة العادية لسداسي الأول لمقياس التسويق الإلكتروني للخدمات

السؤال الأول: التسويق الإلكتروني هو كيف تخلق قيمة مضافة لعملائك من خلال قنوات الاتصال المتاحة وتعرضها لهم بشكل إبداعي تجعلك

تبنى علاقة جيدة معهم. اشرح باختصار ووضوح المصطلحات التي تحتها خط وفق مفهوم تسويقي؟

- ① قيمة مضافة: وهي القيمة المضافة التي تقدم للعملاء.....
- ② قنوات الاتصال: وهي الوسيلة التي يستخدم من خلالها القيمة المضافة.....
- ③ علاقة جيدة مع العملاء: لأن العميل حسو أساسي بقاء و استمرارارية.....  
المؤسسة وبناء العلاقة يكون باستخدامهم.....  
أفضل وأوسع قنوات الاتصال.....
- ④ الاجتماعي: وهي الفكرة الجديدة التي تسعى لربطها بعلاجات.....  
التجارية في قطاع العميل.....

السؤال الثاني: أذكر دون شرح الخطوات المتبعة لتسويق موقع تعليمي عبر أحد مواقع التواصل الاجتماعي؟

- اجراء البحوث المتعددة، التخطيط الاستراتيجي، تصميم  
واختيار الموقع التعليمي، الترويج للموقع وجذب الزوار،  
تحويل الزوار الى منتسبين، التسويق على برنامج المعاملات  
التعليمية، تكريتي ودعم العملاء مع المتعلمين

السؤال الثالث: ما هو الفرق بين الخدمة الإلكترونية والخدمة الرقمية (أذكرها دون شرح).

- يكون الاختلاف بينهما من خلال أربع عوامل هي:
- سهولة الوصول والاستخدام
  - تقليل معدل الأخطاء وتصحيحها
  - توفير الوقت والجهد
  - انخفاض التكاليف