

الاجابة النموذجية لامتحان في مقياس إدارة علاقات الزبائن  
دراسة حالة: مؤسسة أمازون

**تحليل مميزات السوق (0.5 نقطة):**

**1. الفرص (0.5 نقطة):**

- ارتفاع المبيعات عبر الأنترنت.

**2. التهديدات (نقطتين):**

- صعوبة الوصول الى الزبائن المسنين باعتبارهم غير منجذبين باتجاه التغييرات في الأنترنت.
- سهولة دخول القطاع: تكاليف دخول ضعيفة جدا.
- شدة المنافسة.

**تحليل وضعية الشركة (0.5 نقطة):**

**1. نقاط القوة (7.5 نقاط):**

- تنوع نشاطات المؤسسة.
- تتميز المؤسسة بنجاح تجاري عالمي.
- تتميز المؤسسة بصورة جيدة.
- تسعى مؤسسة أمازون إلى بناء قاعدة ضخمة من البيانات تركز على محاولة إشراك المشتري في ترقية المنتجات
- تعمل المؤسسة على الحفاظ على الزبائن وتقديم منتجات تتلاءم مع أذواقهم.
- تتميز المؤسسة بالإبداع الدائم.
- تهدف المؤسسة دوما إلى البحث عن رضا الزبون والحفاظ على علاقة دائمة معه
- تسيطر المؤسسة على التكاليف العامة مما يعطيها ميزة تنافسية
- للمؤسسة كفاءات في ادارة علاقة الزبائن
- الصفحة الالكترونية للمؤسسة واضحة وسهلة الاستعمال.

**2. نقاط الضعف (1.5 نقاط):**

- تعاني أنظمة تسيير العلاقات من بعض المشاكل على المستوى التقني والوظيفي.
- التكاليف التسويقية مرتفعة.
- الصفحة الالكترونية للمؤسسة تضم عدد كبير من المعلومات.

### الاقتراحات في مجال ادارة علاقات الزبائن (7.5 نقاط):

- التسويق التفاعلي لحل مشكل الصفحة الالكترونية للمؤسسة التي تضم عدد كبير من المعلومات.
- منتدى للنقاش لحل مشكل الصفحة الالكترونية للمؤسسة التي تضم عدد كبير من المعلومات.
- التسويق الفيروسي لمواجهة المنافسة.
- التسويق الهجومي لمواجهة المنافسة.
- التسويق الشبكي للتخفيض من التكاليف التسويقية.
- التسويق المباشر للوصول لفئة الزبائن المسنين.
- تنويع تقنيات الولاء لمواجهة المنافسة والداخلين الجدد للقطاع.
- تنشيط المبيعات لمواجهة المنافسة والداخلين الجدد للقطاع.
- سجل شكاوى واقتراحات الكتروني لمعرفة حاجيات الزبائن.
- استغلال الكفاءات في إدارة علاقات الزبائن للمحافظة على العلاقة مع الزبائن.
- التسويق الداخلي لجذب الكفاءات و حل مشكل أنظمة تسيير العلاقات.
- ...