

جامعة الحاج لخضر باتنة 1

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

السداسي الثالث

السنة الثانية

ماستر تسويق الخدمات

الإجابة النموذجية لامتحان الدورة العادية في مقياس التسويق الإلكتروني للخدمات

السؤال الأول:

الخصائص الاجتماعية: تؤثر الجماعات المرجعية في السلوك الشرائي الإلكتروني والتي تتواجد في المواقع والصفحات الإلكترونية وهو ما يطلق عليهم بالمؤثرين الاجتماعيين، إضافة إلى تأثير المستهلك بالجماعات المرجعية المتمثلة في الأقارب والأصدقاء والزملاء والجيران.

السؤال الثاني:

استخدام محركات البحث: يستعمل الكثير من الناس محركات البحث للوصول إلى معلومات حول لخدمات والسلع أو أي موضوع آخر. فتسجيل موقع المنظمة الإلكتروني في محرك بحث من شأنه إيصال ي مستهلك باحث على المنظمة ومنتجاتها ومن الأفضل أن تختار المنظمة محركات البحث الأكثر شهرة.

السؤال الثالث :

التصميم الفعال للموقع يجب أن يحظى بـ :

- سرعة توصيل المعلومات المطلوبة
- إمكانية الوصول بأكثر من طريقة حسب إمكانيات العميل
- أن يعرف العميل مكان موقعك في أي وقت يود أن يبحث عنك
- الشمول في الفكرة من خلال التبسيط المتكامل
- لا يطفى الجانب الفني على المعلومات المطلوبة