

الإجابة النموذجية لامتحان الدورة العادية للسداسي الثاني لمقياس تسويق الخدمات العمومية

السؤال الأول (10ن): هناك خصوصيات فيما يخص سلوك مستهلك الخدمة العمومية، أذكر الأسباب المؤدية لذلك ؟

• صعوبة تقييم تكلفة الخدمة.

• الحاجة الملحة والضرورة القصوى للخدمة (مثل الحاجة للخدمات العمومية).

• غياب البديل الاحلالي في غالب الأحيان (مثل خدمات المصالح العمومية).

وللتقليل من أخطار عدم التأكد والرفع من الموضوعية في قرار الشراء فإن مستعملي الخدمات العمومية عادة:

• يتأثرون بظاهرة من "الفم إلى الأذن" أكثر من تأثرهم بالإشهار.

• يتأثرون كثيرا بمحيطهم وبآراء غيرهم.

• يمنحون أهمية خاصة لبائعي الخدمات، ويربطون نوعية الخدمة بسلوك هؤلاء وشخصيتهم.

• يمنحون أهمية خاصة لشهرة المصلحة أو المؤسسة، ويعتبرونها كمعيار للنوعية، وذلك لكونها أكثر ظهورا

من مؤسسات المنتوجات المادية من جهة، ولضرورة التعامل الكبير والمباشر معها من جهة أخرى..

السؤال الثاني (10ن): تختلف عناصر المزيج التسويقي للخدمات العمومية عن عناصر المزيج التسويقي للخدمات، أذكر

هذه العناصر مع توضيح سبب الاختلاف ؟

العناصر هي : الناس ، العمليات، الدليل المادي

سبب الاختلاف أن هذه العناصر تزيد في جودة الخدمة و وسيلة لتحسين الاداء

بالتوفيق