

الاسم و اللقب : الفرج :

2024/04/20

جامعة الحاج لخضر باتنة 1

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم التجارية

سنة ثانية ماستر تخصص تسويق الخدمات

الامتحان الاستدراكي للسداسي الأول لمقياس التسويق الالكتروني للخدمات

السؤال الأول: تمر الخدمة الالكترونية بمراحل تمثل دورة حياتها، اشرح ذلك؟

الاجابة:

- تقدر دورة حياة الخدمة الالكترونية لمرحلتين هما: التقديم والتدهور.
- وذلك لعدة أسباب منها:
- العدد الكبير للخدمات المعروضة.
- مدة التقديم طويله وهو ما يجعل خروجها حتميا من السوق فيما حال عدم نجاحها.
- سرعة ظهور خدمات بديلة.

السؤال الثاني: يمثل الموقع الالكتروني البيئة التي يتم فيها تقديم الخدمة الالكترونية و الذي يمكن الحكم على مستوى

فعاليته من خلال مجموعة من المقاييس، أذكرها؟

الاجابة:

- مستوى شهرة الموقع
- مستوى رواج الموقع
- عدد زيارات الزبائن للموقع
- مستوى تحويل الزبائن من مواقع منافسة للموقع