

امتحان مقياس تسويق الخدمات المالية لطلبة السنة الاولى ماستر تسويق الخدمات 2023/2024

الاسم واللقب: ..... رقم الفوج: ..... رقم التسجيل: .....

السؤال: بالاعتماد على المحاضرات، ضع خطة تسويقية في نقاط عملية واضحة ومتسلسلة لتقديم منتج خاص بقرض استهلاكي لسيارة خاصة،  
الإجابة النموذجية

لبناء خطة تسويقية لقرض استهلاكي لسيارة خاصة، تتبع خطوات مراحل اعداد استراتيجية تسويقية واعداد مزيج تسويقي  
لخدمات البنوك، مع أخذ بعين الاعتبار بأنه من أجل سيارة خاصة

أ. الاستراتيجية التسويقية (10 نقاط، كل خطوة ب نقطتين)

1. تحليل السوق: تحليل الاتجاهات: فحص الاتجاهات الحالية في سوق السيارات وسوق القروض الاستهلاكية. تحديد شرائح  
العملاء المهتمين (المهنيين، الشباب، العائلات، المتقاعدين، إلخ). المنافسة: تحليل عروض القروض السيارات لدى المنافسين  
(أسعار الفائدة، الشروط، المزايا).

تحديد الفرص: نسبة نمو السوق، شركات جديدة مع الوكلاء. والتحديات: منافسة متزايدة، تنظيمات صارمة.

2. تحديد الأهداف: أهداف كمية: زيادة حجم قروض السيارات بنسبة معينة خلال فترة زمنية محددة، وأهداف نوعية: تحسين  
رضا العملاء، تعزيز سمعة البنك في قطاع السيارات.

3. تطوير عروض ذات قيمة: في الجزائر العروض قليلة جدا وان وجدت فهي غير معروفة يجب فقط ان يبرز مزايا وفوائد القرض  
الاستهلاكي للسيارة.

4. تطوير تجزئة السوق:

ندرة السيارات في الجزائر تجعل تجزئة السوق سهلة فمثلا كل من يملك دخل ثابت وكافي يمكنه أخذ قرض من اجل سيارة)..

5 تطوير التموضع: وضع عرض قرض السيارات كمنتج سهل الوصول، سريع ومرن.

ب. تطوير مزيج تسويقي (10 نقاط، كل عنصر ب 1.5 نقطة)

1. المنتج: تطوير عروض قروض ملائمة (أسعار فائدة ثابتة/متغيرة، فترات سداد مرنة).

2. السعر: تقديم أسعار فائدة تنافسية، رسوم وتكاليف معالجة منخفضة أو مجانية.

3. التوزيع: استخدام قنوات توزيع متنوعة (الفروع البنكية، الموقع الإلكتروني، التطبيقات اذا امكن).

4. الترويج: عبر الإعلان: حملات إعلانية (التلفزيون، الراديو، الإعلانات الخارجية، وسائل التواصل الاجتماعي).

- التسويق الرقمي: تحسين محركات البحث، حملات الدفع لكل نقرة، وسائل التواصل الاجتماعي.

- الشراكات: تعاون مع وكلاء السيارات لعروض مشتركة.

- الفعاليات: المشاركة في معارض السيارات، تنظيم أيام مفتوحة.

- إنشاء المحتوى: مثل إنشاء مرئيات جذابة للحملات الإعلانية، إنتاج محتويات جذابة للمدونات، إعداد فيديوهات توضيحية

وشهادات العملاء.

5. العنصر البشري: يجب تدريب الموظفين على تقديم خدمة عملاء ممتازة والرد على أسئلة العملاء حول منتجات وخدمات

المقدمة من طرف البنك.

6. العمليات: عمليات فعالة وذات كفاءة، سهلة ومرضية.

7. الدليل المادي: مثل تصميم جيد للفروع، وجودة الخدمات عبر الإنترنت وعبر الخط من أجل المعلومات، ونظافة وصيانة المرافق.