

## تبويب أسئلة إدارة التسويق د. أحمد عبد الرحمن بلالي

### إعداد وتنسيق سوسو ☺ - لا تنسوني ووالداي من دعاكم الصالح

■ ١٤٣٥ الترم ١ ■ ١٤٣٥ الترم ٢ ■ ١٤٣٦ الترم ١ ■ ١٤٣٦ الترم ٢ ■ ١٤٣٧ الترم ١ ■ ١٤٣٧ الترم ٢ ■ الواجب

## المحاضرة الأولى [التسويق في القرن الحادي والعشرين (طبيعة التسويق مدخل عام)]

جاب خلال الثلاث سنوات الماضية ٣٨ سؤال [ ١-٣٥ / ٧ اسئلة ] [ ١-٣٦ / ٦ اسئلة ]

[ ١-٣٦ / ٥ اسئلة ] [ ١-٣٧ / ٥ اسئلة ] [ ٢-٣٧ / ٤ اسئلة ] [ واجب / ٢ ] [ مكرر / ٢ ]

(١) يعرف عن التسوق انه :

أ- لا يخلق الحاجات

ب- لا يؤثر على الرغبات

ج- يخلق الحاجات

د- يقوم على اقناع المستهلك با شياء هو في غنى عنها

إن التسويق والتسويق لا يخلق  
الحاجات وإنما يؤثر على الرغبات  
باقترح الوسيلة الملائمة لتلبيتها

معلومات عن  
التسويق ممكن تجي

سؤال على نفس الجزينة تبع السؤال اللي قبله

(٢) يؤكد الخبراء على أن التسويق :

أ- يخلق الحاجات

ب- يلزم الافراد بالشراء

ج- يفرض الوسيلة الملائمة لتلبية الحاجات

د- يؤثر على الرغبات

(٣) الامر الذي يعبر عن شيء فطري لدى الانسان يتعين عليه اشباعه ، هو :

أ- الرغبات

ب- الحاجات

ج- المنتجات

د- التبادلات

مفاهيم اساسيه في التسويق:

١- الحاجات : يعبر عن شيء فطري لدى الانسان يتعين عليه اشباعه ، كالحاجة الى الأكل والشرب والمأوى.

مهام وأهداف التسويق

١. وضع استراتيجيات وخطط السوق
٢. التواصل مع العملاء و تعظيم رضا المستهلك والعمل على تلبية حاجاته ورغباته
٣. بناء العلامات التجارية القوية
٤. تشكيل عروض السوق
٥. تقديم وتوصيل القيمة
٦. خلق نمو طويل الأجل
٧. تحقيق أهداف المنظمة
٨. تعظيم نوعية الحياة وتطويرها وتحقيق التنمية المستدامة

تابع المعلومات الاضافية

حدود التسويق

١. عدم إمكانية إشباع بعض رغبات الأفراد والمؤسسات لأسباب مختلفة
٢. صعوبة فهم وتحديد بعض الحاجات البشرية وترجمتها إلى رغبات
٣. " التعارض " وعدم التوافق بين عناصر النظام التسويقي أحيانا
٤. اعتماد التسويق على أداء البشر وتأثره بذلك
٥. صعوبة تحديد الأفراد المسؤولين عن الأنشطة التسويقية في ظل مفهوم التوجه بالعلاقات التسويقية الذي يرى بأن كل فرد يساهم في إقامة ودعم العلاقات التسويقية مع السوق

٤) الامر الذي يعبر عن الوسيلة المفضلة لتلبية حاجة معينة لدى الانسان هو :

٥) الوسيلة المفضلة لتلبية حاجة معينة لدى الانسان تندرج في التسويق ضمن :

أ- الرغبات

ب- الدوافع

ج- المنتجات

د- التبادلات

مفاهيم اساسيه في التسويق:  
٢- الرغبات : يعبر عن الوسيلة المفضلة لتلبية حاجة معينة ، كالحاجة إلى اللباس والرغبة في ثوب الأصيل

٦) تدل الوسيلة المفضلة لتلبية حاجة معينة لدى الفرد على :

أ- المنتج

ب- الخدمة

ج- الرغبة

د- المنفعة

مفاهيم اساسيه في التسويق:

٣- المنتج : يتعلق بكل شيء من شأنه أن يلبي حاجة أو رغبة لدى الإنسان، سواء تعلق الأمر بمنتجات مادية أو خدمية أو في شكل أفكار  
٤- السوق : بالمعنى التقليدي هو مكان التقاء العرض بالطلب بهدف إجراء عملية التبادل

باقي اثنين من المفاهيم ما قد  
جاب اسئلة عنها ممكن تجي



٧) يعبر عن مؤشر قياس درجة الإشباع المتحققة لدى العميل من المنتج ، بمصطلح :

٨) مقياس درجة الإشباع المتحققة لدى العميل من المنتج هو تعبير عن:

أ- القيمة

ب- الرضا

ج- التكلفة

د- الحياة

مفاهيم اساسيه في التسويق:

٥- القيمة والتكلفة والرضا : تعبر القيمة عن القدرة المحصلة من المنتج لتلبية احتياجات معينة ، في حين تعبر التكلفة عن المبلغ الذي سيدفعه مقابل المنتج، كما يعتبر الرضا مقياسا لدرجة الإشباع المتحققة من المنتج

احفظو هذي الجزئية مثل اسمكم  
وفرقو بين القيمة والتكلفة والرضا



٩) تشير القدرة المحصلة من المنتج لتلبية احتياجات معينة لدى العميل ، إلى مفهوم :

١٠) القدرة المحصلة من المنتج لتلبية احتياجات معينة ، هي تعبير عن :

١١) القدرة المحصلة من المنتج لتلبية احتياجات معينة تعبر عن مفهوم :

أ- التكلفة

ب- القيمة

ج- الحاجة

د- الرغبة

دائما يجب سؤال على نفس هذي الجزئية  
وجابها اخر ترمين



١٢) ينظر للتبادل على انه :

أ- آلية لخلق القيمة أكثر منه نتيجة

ب- نتيجة لخلق القيمة أكثر منه الية

ج- لا علاقة له يخلق القيمة

د- لا علاقة له بمراحل التفاوض لإبرام صفقة الشراء

مفاهيم اساسيه في التسويق:  
٦- التبادل والتعاملات : الذي يعتبر آلية لخلق القيمة  
أكثر منه نتيجة ، فهو العملية التي تتجسد في  
الحصول على شيء ما مقابل شيء آخر لدى الغير

١٣) كل مما يأتي يعتبر من شروط عملية التبادل ماعدا :

أ- كل طرف يعتبر التبادل حلا لمشكلته

ب- كل طرف يمتلك حاجة يمكن ان تكون ذات قيمة للآخر

ج- كل طرف يقبل ان يسلم ما تم تبادله

د- كل طرف ملزم بقبول عرض الآخر

شروط عملية التبادل:

- ١) وجود طرفين على الأقل
- ٢) كل طرف يمتلك حاجة يمكن أن تكون ذات قيمة للآخر
- ٣) كل طرف يقبل أن يسلم ما تم تبادله
- ٤) كل طرف حر في أن يقبل أو يرفض عرض الآخر
- ٥) كل طرف يعتبر التبادل حلا لمشكلته
- التبادل هو مرحلة من مراحل التفاوض، وحينما يتم الاتفاق نقول بأن المعاملة أو الصفقة قد أبرمت.

١٤) جميع ما يلي حول التبادل صحيح ماعدا :

أ- كل طرف من اطراف التبادل يمتلك حاجة يمكن أن تكون ذات قيمة للآخر

ب- التبادل هو مرحلة من مراحل التفاوض

ج- يعتبر التبادل آلية لخلق القيمة أكثر من نتيجة

د- لا يحق لأي طرف من أطراف التبادل أن يرفض عرض الآخر

معلومات  
ممکن تجي

يرى خبراء التسويق أن السوق هو:  
مجموع الزبائن الحاليين والمحتملين  
الذين لديهم الرغبة في الشراء ولديهم  
القدرة المادية على ذلك.



تابع المعلومات الاضافية

١٥) تعبر الرغبة في شراء بعض المنتجات المدعومة بإرادة الشراء وبالقدرة على الشراء عن :

١٦) رغبة العميل في شراء منتج ما ، المدعومة بإرادة الشراء والقدرة على ذلك ، هي تعبير عن مفهوم :

أ- العرض

ب- الطلب

ج- الشراء

د- التبادل

إن حجم السوق بهذا المعنى يرتبط إذن بعدد  
الأشخاص الذين:

- ١) يبدون الرغبة في شراء منتج معين
- ٢) لديهم الموارد اللازمة للحصول على هذا المنتج
- ٣) لديهم إرادة تبادل هذه الموارد بالمنتجات.

مفاهيم اساسيه في التسويق:

٧- الطلب : يمثل الرغبة في شراء بعض المنتجات على  
أن تكون هذه الرغبة مدعومة بإرادة الشراء وكذا  
بالقدرة على الشراء

١٧) نستخدم في التسويق عبارة السوق للحديث عن :

١٨) العبارة المستخدمة للتعبير عن السوق في التسويق هي :

١٩) المفهوم المستخدم في التسويق للتعبير عن السوق :

أ- الصناعة

ب- العرض

ج- الطلب

د- قطاع النشاطات

نستخدم في التسويق عبارة الصناعة أو القطاع للحديث عن العرض  
في حين فإن مفهوم السوق يختص بالطلب ، والشكل الموالي يوضح  
العلاقة بينهما، حيث أن المنظمة تقوم بإصدار خدماتها واتصالاتها  
اتجاه السوق، الذي يبعث إليها بالنقود والمعلومات.  
علما أن عبارة «السوق» غالبا ما تكون متبوعة بعبارة تدل على  
طبيعتها مثل: سوق العملات، سوق العمل .

٢٠) العبارة المستخدمة في التسويق للدلالة على الطلب هي :

نفس السؤال السابق لكن بدل ما يسأل عن الطلب سأل عن السوق

نستخدم في التسويق عبارة الصناعة أو القطاع للحديث عن العرض في حين فإن مفهوم السوق يختص بالطلب ، والشكل الموالي يوضح العلاقة بينهما، حيث أن المنظمة تقوم بإصدار خدماتها واتصالاتها اتجاه السوق، الذي يبعث إليها بالنقود والمعلومات. علما أن عبارة «السوق» غالبا ما تكون متبوعة بعبارة تدل على طبيعتها مثل: سوق العملات، سوق العمل .

أ- السوق

ب- العرض

ج- الصناعة

د- القطاع

معلومه اضافية

٢١) العبارة المستخدمة للتعبير عن الصناعة في التسويق هي :

التوجه الاجتماعي والأخلاقي للتسويق : \* هو الأحدث في فلسفة التسويق والذي يكرس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه المجتمع وسلوك القائمين على التسويق وأخلاقياتهم، فضلا عن احترام البيئة والمجتمع والفرد.

نستخدم في التسويق عبارة الصناعة أو القطاع للحديث عن العرض في حين فإن مفهوم السوق يختص بالطلب، والشكل الموالي يوضح العلاقة بينهما، حيث أن المنظمة تقوم بإصدار خدماتها واتصالاتها اتجاه السوق، الذي يبعث إليها بالنقود والمعلومات.

أ- السوق

ب- العرض

ج- الطلب

د- العملاء

٢٢) عندما نريد التعبير عن العرض في التسويق فإننا نستخدم عبارة :

نستخدم في التسويق عبارة الصناعة أو القطاع للحديث عن العرض في حين فإن مفهوم السوق يختص بالطلب، والشكل الموالي يوضح العلاقة بينهما، حيث أن المنظمة تقوم بإصدار خدماتها واتصالاتها اتجاه السوق، الذي يبعث إليها بالنقود والمعلومات.

نفس السؤال اللي فوق لكن بطريقة اخرى يسأل عن العرض

أ- الصناعة

ب- السوق

ج- الطلب

د- المشترين

٢٣) مرحلة تطور المفهوم التسويقي التي ركز فيها المنتجون على جودة المخرجات على اعتبار ان المنتج الجيد يبيع نفسه ، هي مرحلة :

ركزوع الباقي كل ترم يجيبها

من مراحل تطوير السوق : ١- مرحلة التوجه بالإنتاج  
\* توجه معظم الشركات في الولايات المتحدة وأوروبا الصناعية كان توجهها إنتاجيا ( من بداية الثورة الصناعية وحتى عام ١٩٢٥ )  
\* تركيز المنتجين على جودة المخرجات على اعتبار أن المنتج الجيد يبيع نفسه (كما يقول تايلور)  
\* عرفت هذه الفترة بأسواق البائع (المنتج) في العديد من الصناعات نظرا لتفوق الطلب على العرض  
\* الاعتقاد بأن المستهلك النهائي هو من يبحث عن السلعة وعلى الشركات الإنتاج وتقديم المنتجات للسوق مع سيطرة للعقلية الهندسية على الفكر الإداري

أ- التوجه بالإنتاج

ب- التوجه بالمبيعات

ج- التوجه التسويقي

د- التسويق المتكامل

٢٤) يعبر تركيز المنتجين على جودة المخرجات على اعتبار أن المنتج الجيد يبيع نفسه، ضمن مراحل تطور المفهوم التسويقي، عن مرحلة التوجه:

٢- مرحلة التوجه بالمبيعات  
نظرا لكثرة المخرجات (١٩٢٥-١٩٥٠) وتطور أساليب الإنتاج وتراكم رأس المال فقد ركز المنتجون أكثر على رجال البيع بحثا عن زبائن لمنتجاتهم، وعلى ضرورة تصريف الفائض من الإنتاج. \* أي أنه يتم ضمن هذه المرحلة التركيز على جهودات البيع الشخصية وغير الشخصية التي تحدد حجم الطلب على المنتجات ، مع ترجيح لمصلحة الشركة على حساب مصلحة المستهلك.

باقي مرحلة من تطور التسويق ممكن يجيبها

أ- بالإنتاج

ب- بالمبيع

ج- بالمستهلك

د- التسويقي المتكامل

تعريف مهمه عن التسويق ممكن يجيبها الدكتور

تعريف الجمعية الأمريكية للتسويق : التسويق على أنه العملية التي تعنى بتدفق السلع والخدمات من المنتج إلى المستهلك ثم أعادت تعريفه سنة ١٩٨٥ وفق المفهوم الاجتماعي، لتقدمه سنة ٢٠٠٣ وهو عملية تخطيط وتنفيذ ومراقبة أنشطة مدروسة في مجالات تكوين وتسعير وترويج وتوزيع الأفكار والسلع والخدمات عبر عمليات التبادل الذي يحقق أهداف الأفراد والمنظمات التسويق: هو عملية تخطيط وتنفيذ لمفهوم التسعير والترويج والتوزيع للأفكار والسلع والخدمات لإحداث التبادل الذي يحقق أهداف الأفراد والمنظمات ويعرف أيضاً: الأنشطة الفردية والتنظيمية التي تهدف لإقامة وتدعيم العلاقات بين المنظمات والمجتمع بغرض تحقيق إشباع متبادل لحاجات ورغبات أطراف عملية التبادل في السوق، وذلك بتيسير انتقال المنافع مع مراعاة مصالح وظروف مختلف فئات المجتمع داخل قوى البيئة المتغيرة والمنافسة

(٢٥) مرحلة تطور المفهوم التسويقي التي عرفت بأسواق البائع (المنتج) في العديد من الصناعات نظراً لتفوق الطلب على العرض هي مرحلة التوجه:

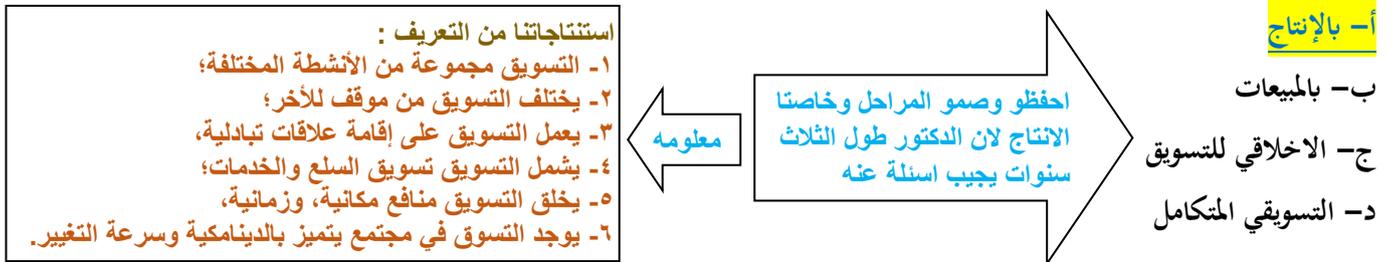
(٢٦) المرحلة التي عرفت بأسواق البائع أو المنتج ضمن مراحل تطور المفهوم التسويقي نظراً لتفوق الطلب على العرض هي مرحلة التوجه :

(٢٧) توجه معظم الشركات في الولايات المتحدة وأوروبا الصناعية (من بداية الثورة الصناعية وحتى حدود عام ١٩٢٥) ضمن تطور مفهوم

التسويق كان توجهها :

(٢٨) مرحلة تطور مفهوم التسويق التي تمتد من بداية الثورة الصناعية وحتى حدود عام ١٩٢٥ هي مرحلة التوجه :

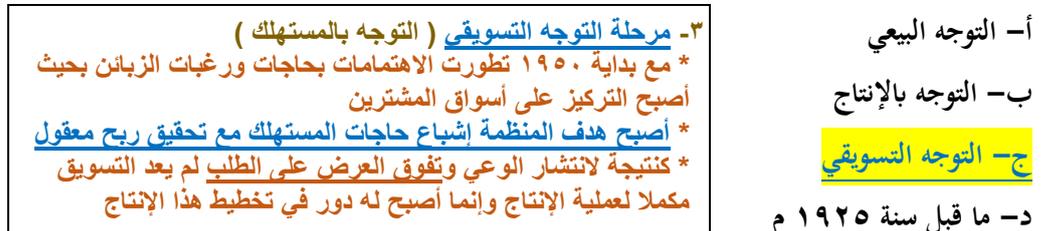
(٢٩) عرفت المرحلة ما بين بداية الثورة الصناعية وحتى حدود عام ١٩٢٥ م في التسويق ، بمرحلة التوجه :



(٣٠) من مميزات مرحلة التوجه التسويقي كمرحلة لتطور التسويق :



(٣١) المرحلة التي أصبح هدف المنظمة فيها هو اشباع حاجات المستهلك مع تحقيق ربح مقبول هي مرحلة :



(٣٢) من المميزات الأساسية لمرحلة التوجه بالمستهلك :



٣٣) ما تميزت به مرحلة التوجه بالإنتاج ، هو :

- أ- تفوق العرض على الطلب  
ب- تفوق الطلب على العرض  
ج- تساوي العرض مع الطلب  
د- انعدام الطلب

الدكتور يدور الفهم ركز بالسؤال  
هنا طالب مرحلة التوجه بالإنتاج  
قيسوها على المستهلك واعكسو ببطلع الإنتاج

من الجدول اثر تطور  
التسويق على المنظمة

الأطراف	الفلسفة	الأهداف	التوجه
رجال البيع الشخصي	الإنتاج أولاً ثم إقناع العملاء بالشراء	تحقيق أقصى ربح	التوجه بالمبيعات
كل الأشخاص العاملين في ادارة التسويق	تحديد حاجات ورغبات المستهلك ثم إنتاج السلع والخدمات التي تشبعها و تحقيق إرضاء المستهلك	تحقيق أقصى ربح عن طريق إرضاء المستهلك	التوجه بالمستهلك
كل الأشخاص العاملين في مختلف وظائف المنظمة	تحديد المنافع التي يتوقعها المستهلك والسوق من السلع و خدمات وأفكار ثم تقديمها بالشكل المناسب	إقامة علاقات مع السوق لتحقيق أهداف المنظمة وإرضاء المستهلك وعناصر النظام التسويقي على المدى الطويل	التسويق المتكامل

٣٤) مرحلة تطور المفهوم التسويقي التي تعني وتم جميع الاطراف ن بإدارة التسويق دون باقي الإدارات هي مرحلة :

- أ- التوجه بالإنتاج  
ب- التوجه بالمبيعات  
ج- التوجه بالمستهلك  
د- التسويق المتكامل

الجواب من الجدول اعلاه

٤- مرحلة التسويق المتكامل  
تبين لرجال التسويق إن نجاح التسويق يعتمد على إبداع  
التوازن بين كل المتغيرات والعوامل المؤثرة في النشاط التسويقي  
ومكوناته، وبالتالي فقد اهتم رجال التسويق حديثاً بإيجاد نوع من  
التكامل سواء من حيث الأهداف أو الوظائف أو من حيث أو  
الأعمال التي يشملها النشاط التسويقي والأطراف التي يهتم بها.

٣٥) من أهم ما تميزت به مرحلة التسويق المتكامل ضمن مراحل تطور المفهوم التسويقي هو :

- أ- أن كل ما ينتج يباع  
ب- تفوق الطلب على العرض  
ج- إقامة علاقات مع السوق وعناصر التسويقي على المدى الطويل  
د- الانتاج اولاً ، ثم إقناع العملاء بالشراء بعد ذلك

الجواب من الجدول اعلاه

## المحاضرة الثانية [ البيئة وتطوير الاستراتيجية التسويقية ]

جاب خلال الثلاث سنوات الماضية ٢٩ سؤال [ ١ - ٣٥ / ٧ اسئلة ] [ ٢ - ٣٥ / ٤ اسئلة ] [ ١ - ٣٦ / ٤ اسئلة ]  
[ ٢ - ٣٦ / ٨ اسئلة ] [ ١ - ٣٧ / ٤ اسئلة ] [ ٢ - ٣٧ / ٥ اسئلة ] [ واجب / ٠ ] [ مكرر / ٣ ]

١) تعرف المنظمة على نقاط القوة والضعف لديها من خلال تحليل بيئتها التسويقية :

**البيئة الداخلية**  
أ- العوامل المتعلقة بالتمويل :  
- تحليل جملة العوامل المرتبطة بالإدارة المالية والمحاسبية للمنظمة وباستراتيجيتها التمويلية  
- تحديد عناصر القوة والضعف في ميزانية المنظمة وما يلحق بها من تحليل مختلف النسب والمؤشرات التي تمكن من التعرف على التدفقات النقدية

**أ- الداخلية**

ب- الخارجية المباشرة

ج- الخارجية غير المباشرة

د- التنافسية

٢) تحتم المنظمة بدراسة وتحليل بيئتها التسويقية الداخلية لاجل التعرف على :

أ- الفرص والمخاطر

**ب- نقاط القوة والضعف**

ج- توجهات المنافسة

د- اتجاهات الطلب

العوامل البيئية الداخلية  
للمنظمة لابد يجي منها

عكس السؤال جواب والسؤال جواب

**البيئة الداخلية**

١) البيئة الداخلية للمنظمة وهي ذات امكانيات :

مالية و بشرية و تنظيمية و تكنولوجية

أ- العوامل المتعلقة بالتمويل :

- تحليل جملة العوامل المرتبطة بالإدارة المالية والمحاسبية للمنظمة وباستراتيجيتها التمويلية

- تحديد عناصر القوة والضعف في ميزانية المنظمة وما يلحق بها من تحليل مختلف النسب والمؤشرات التي تمكن

من التعرف على التدفقات النقدية

ب - العوامل الإنتاجية :

تحليل الأنشطة الخاصة بالإنتاج للتعرف على مزايا و عيوب أنظمة التصنيع وبرامج الصيانة والجودة، بالإضافة إلى

أنظمة الرقابة على المخزون وغيرها من العوامل

ج - العوامل المتعلقة بالموارد البشرية :

وتضم جملة العوامل التي تهتم بمستخدمي المؤسسة

ومختلف سياسات الأفراد ، وذلك من حيث استقطابهم

وتوظيفهم وتدريبهم وتنمية قدراتهم وتحفيزهم وخلق إطار العمل المناسب لهم.

د - العوامل التسويقية :

وهو التعرف على مدى فعالية الوظيفة التسويقية في

صياغة وتنفيذ ورقابة الاستراتيجية التسويقية ومدى

ملائمة المزيج التسويقي للأسواق المستهدفة.

٣) تقوم المنظمة بتحليل العوامل الداخلية لها لأجل تحديد :

أ- الفرص والمخاطر

**ب- نقاط القوة والضعف**

ج- المركز التنافسي

د- الحصة السوقية

٤) تقوم المنظمة بتحليل بيئتها الخارجية لأجل تحديد :

أ- ثقافتها التنظيمية

ب- نقاط القوة والضعف

**ج- الفرص والمخاطر**

د- مدى فعالية الوظيفة التسويقية

هنا طالب البيئة الخارجية بدل الداخلية

٥) يتم التعرف على مدى فعالية الوظيفة التسويقية للمنظمة ، ضمن تحليل :

**البيئة الداخلية**  
د - العوامل التسويقية :  
وهو التعرف على مدى فعالية الوظيفة التسويقية في صياغة وتنفيذ ورقابة الاستراتيجية التسويقية ومدى ملائمة المزيج التسويقي للأسواق المستهدفة.

**أ- البيئة الداخلية**

ب- البيئة الخارجية المباشرة

ج- البيئة الخارجية غير مباشرة

د- أسواق المنظمة

٦) أحد مكونات البيئة التسويقية الخارجية المباشرة للمنظمة هو :

أ- السكان

ب- العوامل التشريعية

ج- العملاء

د- البيئة التكنولوجية

عناصر البيئة الخارجية المباشرة للمنظمة:

١- العملاء

٢- الموردون

٣- الوسطاء

٤- التوزيع المادي

٥- وكالات الإعلان والنشر

٦- مؤسسات التمويل

كل سنة يجيبيها ،، احفظوها صم

٧) من عناصر البيئة التسويقية الخارجية المباشرة :

أ- البيئة الديمقراطية

ب- البيئة الطبيعية

ج- إمكانيات المنظمة المالية

د- الموردون

العوامل البيئة الخارجية  
للمنظمة كل ترم يجيب منها

٢- البيئة الخارجية المباشرة للمنظمة

أ - العملاء : وهم مجموع الزبائن الفعليين

والمحتملين الذين تسعى المنظمة لكسبهم، سواء أكانوا مستهلكين عاديين أم صناعيين - ويجب تحليل قدراتهم المادية والتعرف إلى سلوكياتهم الشرائية وخصائصهم المختلفة

ب - الموردون : ويشكلون جملة المنظمات التي

تزود المنظمة بالمواد والتكنولوجيا والتجهيزات

المختلفة بغرض استخدامها في عملياتها الإنتاجية

(تأثير مباشر على الميزة التنافسية للمنظمة)

ج - المنافسون : وهي المنظمات التي تقدم نفس

المنتجات التي تقدمها المؤسسة للسوق أو المنتجات

البديلة عنها، كما - يجب التعرف عليهم ودراسة

وتحليل مراكزهم التنافسية وحصصهم السوقية

ونقاط القوة والضعف لديهم

د - الوسطاء : ويشكلون حلقة الوصل ما بين

المؤسسة وزبائنها سواء أكان هؤلاء وكلاء أو تجار

جملة أو تجار تجزئة

هـ - الممولون: يتشكل الممولون أساسا من مالكي

الأسهم بالإضافة إلى مصادر الائتمان الأخرى

كالبنوك وبيوت الإقراض المختلفة

و- وكالات النشر والإعلان: وهي التي تقدم الخدمات

المرتبطة بنشاط المنظمة كوكالات الإعلان ومكاتب

الدراسات.

هـ- التوزيع المادي: الذي يضم مؤسسات التخزين

والنقل للسلع المختلفة.

٨) من مكونات البيئة التسويقية الخارجية المباشرة للمنظمة :

أ- الوسطاء

ب- القوانين والتشريعات الحكومية

ج- الموارد البشرية للمنظمة.

د- العوامل الاجتماعية والثقافية

٩) من مكونات البيئة الخارجية المباشرة للمنظمة :

أ- وكالات الإعلان والنشر

ب- الدخل القومي

ج- العادات والتقاليد

د- تشريعات حماية المستهلك

نفس السنلة اللي فوق لكن مختار  
عنصر جديد ضروري تحفظون  
كل العناصر الست وتعريفاتها

١٠) البيئة التي تتعلق بجملة العوامل التي لا تخضع لسيطرة المنظمة و يتعين على هذه الأخيرة التكيف معها ، هي بيئة المنظمة :

أ- الداخلية

ب- الخارجية المباشرة

ج- الخارجية غير المباشرة

د- التنافسية

١) البيئة الخارجية غير المباشرة  
أ- البيئة الخارجية غير المباشرة:  
تتعلق بجملة العوامل الخارجية العامة التي لا تخضع لسيطرة  
المؤسسة ويتعين على هذه الأخيرة التكيف معها

١١) تتعرف على خصائص الأشخاص الذين يمثلون مصدر الطلب على منتجات المنظمة ، من حيث حجمهم وكثافتهم وتحركاتهم وتوزعهم الجغرافي ، من خلال تحليل البيئة :

أ- السياسة والتشريعية

ب- الاجتماعية والثقافية

ج- الديمغرافية

د- الاقتصادية

٢) البيئة الخارجية غير المباشرة : تنقسم الى (٦) عوامل بيئية منها  
أ - البيئة الديمغرافية : يجب الاهتمام بخصائص الأشخاص اللذين يمثلون مصدر الطلب على منتجات المنظمة، من حيث حجمهم وكثافتهم وتحركاتهم وتوزعهم الجغرافي .

معلومات جميع عوامل البيئة  
الخارجية غير المباشرة

٣) البيئة الخارجية غير المباشرة

وتنقسم هذه العوامل حسب كل من Kotler و Killer إلى ما يلي:

- أ - البيئة الديمغرافية : يجب الاهتمام بخصائص الأشخاص اللذين يمثلون مصدر الطلب على منتجات المنظمة، من حيث حجمهم وكثافتهم وتحركاتهم وتوزعهم الجغرافي .
- ب - البيئة الاجتماعية - الثقافية : تشمل على التقاليد والمعتقدات والقيم والعادات، وعلى المنظمة تحليل هذه البيئة للتعرف على جملة القضايا التي تشكل نواة القيم في المجتمع وتحدد طبيعة رغباته وميولاته.
- ج- البيئة الاقتصادية : هي النظام الاقتصادي الذي تعمل في إطاره المنظمة ، ولها علاقة مع محدودات القدرة الشرائية للمواطن: الدخل والسعر والائتمان، والادخار.
- د - البيئة الطبيعية: هي المصادر الطبيعية وظروف المناخ والأعراض الجغرافية المختلفة ذات التأثير الإيجابي والسلبي على المؤسسة، فضلا عن تأثير الإنسان على الطبيعة بفعل الحركة التصنيعية المتنامية مما يؤدي الى مشكل التلوث البيئي، علما أن هناك دورا متناميا للدولة والحركات الجموعية في المجال الايكولوجي.
- هـ - البيئة التكنولوجية: وهي مجموع التطورات التكنولوجية والفنية الزاهنة التي تؤثر على المنظمة، وما تؤدي إليه من رفع في كفاءة العاملين وتحسين جودة المخرجات وتخفيض للتكاليف.
- و - البيئة السياسية والتشريعية: تحدد المنظومات التشريعية والتنظيمية والإدارية الإطار الذي بموجبه يكون نشاط الأفراد والمؤسسات وهي متعلقة بالمنافسة وقوانين رقابة المنتجات، كما أن الفهم الجيد لهذه البيئة يشكل فرصة إذا ما أحسنت استغلالها.

١٢) من عناصر البيئة التسويقية الخارجية غير المباشرة :

أ- العوامل الإنتاجية للمنظمة

ب- العملاء

ج- البيئة القانونية والتشريعية

د- وكالات النشر والإعلان

عناصر البيئة الخارجية غير المباشرة :

- ١- العوامل الاجتماعية
- ٢- العوامل الاقتصادية
- ٣- العوامل القانونية التشريعية
- ٤- المنافسة وحركة المستهلك

١٣) يتعلق تحليل الدخل القومي بتحليل بيئة التسويق :

أ- الداخلية

ب- التنافسية

ج- الخارجية المباشرة

د- الخارجية غير المباشرة

عناصر البيئة الخارجية غير المباشرة :

- ١- العوامل الاجتماعية : الثقافة ، الصفات الديمغرافية ، أنماط الحياة ، الطبقات الاجتماعية ، القيم والعادات ، الجماعات المرجعي ، تأثير العائلة
- ٢- العوامل الاقتصادية : الاستثمار ، الدخل القومي ، الطلب على السلع والخدمات
- ٣- العوامل القانونية التشريعية : المنافسة بين المنتجات المتشابهة ، المنافسة بين منتجات غير متجانسة ، المركز التنافسي للشركة ، حق الأمان ، الاختيار ، الاستماع للمستهلك
- ٤- المنافسة وحركة المستهلك : القانون التجاري ، حماية المستهلك ، حماية البيئة

مهم جدا

١٤ من المكونات الأساسية للبيئة الخارجية غير المباشرة للمنظمة :

- أ- الموردون  
ب- العملاء  
ج- الممولون

د- الدخل القومي

هنا عاكس السؤال محلية جواب

عناصر البيئة الخارجية غير المباشرة :  
العوامل الاقتصادية : الاستثمار ، الدخل القومي ،  
الطلب على السلع والخدمات

١٥ يستخدم المزيج التسويقي الرباعي غالبا في تسويق :

- أ- الخدمات  
ب- الافكار

ج- المنتجات المادية

- د- الصورة الذهنية للمنتجات

إن المزيج التسويقي الرباعي هو المستخدم غالبا في  
تسويق السلع المادية ، في حين فإن ثمة اتجاها جديدا  
نحو بلورة مزيج تسويقي سباعي بالنسبة للخدمات ،  
حيث تضاف للمزيج التسويقي الرباعي  
ثلاثة عناصر أخرى هي :  
١- الناس ٢- البيئة المادية ٣- عملية تقديم الخدمة

عناصر الاستراتيجية ( المزيج )  
التسويقية الاربعة :  
١- المنتج  
٢- السعر  
٣- الترويج (الاتصال)  
٤- التوزيع

١٦ من مكونات البيئة التسويقية الخارجية غير المباشرة ( العامة ) للمنظمة :

- أ- عناصر المزيج التسويقي

ب- السكان

- ج- الموردون

- د- المنافسون

معلومة ممكن يجب عليها سؤال

من عناصر الاستراتيجية التسويقية  
السوق المستهدف فعلى ماذا يرتكز ؟  
يرتكز أساسا على المستهلك باعتباره  
هدف أي نشاط تسويقي .

١٧ تحديد اهداف المنظمة وغايتها البعيدة وتخصيص الموارد والادوار المؤدية لبلوغها هو تعبير عن :

- أ- ثقافه المنظمه

- ب- بيئه المنظمه

ج- استراتيجية المنظمة

- د- التجزئه السوقيه للمنظمه

مفهوم الاستراتيجية : يرجع أصل كلمة " استراتيجية " إلى العبارة  
اليونانية "Strategos" التي تعني فنون الحرب وإدارة المعارك ،  
وبمرور الزمن تم تعميم استعمالها في مختلف المجالات والتخصصات .  
الاستراتيجية حسب Chandler : هي تحديد المنظمة لأهدافها  
الرئيسية وغاياتها على المدى البعيد وتبني ادوار عمل معينة  
وتخصيص الموارد المطلوبة لتحقيق هذه الأهداف والغايات .

١٨ تشير الطريقة التي من خلالها يتم التوصل الى الاهداف التسويقية :

- أ- تحليل السوق المستهدف

- ب- تجزئة السوق

ج- الاستراتيجية التسويقية

- د- بحوث التسويق

تعريف الاستراتيجية التسويقية : مع العلم انه يوجد ٣ تعريف له  
- عرفها Thompson على أنها " الطريقة التي من خلالها يتم  
التوصل إلى الأهداف التسويقية على المدى الطويل والقصير" .  
- وقد عرفت على أنها تعكس الاستخدام الأمثل لتراكيب مختلفة  
للمزيج التسويقي لتحقيق أهداف معينة.

كان الحل خطأ  
وعدلت وحطيت الصح

١٩) يعبر تحديد الأسواق المستهدفة و إعداد المزيج التسويقي الكفيل بتحقيق هذه الأهداف ، عن :

أ- استراتيجية التسويق

ب- خطة التسويق

ج- السوق المستهدف

د- عناصر المزيج التسويقي

- التعريف الثالث : الاستراتيجية التسويقية :  
تتمثل بتحديد الأسواق المستهدفة وإعداد  
المزيج التسويقي الكفيل بتحقيق هذه الأهداف

٢٠) يمكن تعريف الاستراتيجية التسويقية على أنها :

أ- تحديد الأسواق المستهدفة وإعداد المزيج التسويقي الملائم لبلوغها

ب- مجموع التطورات البيئية التي تؤثر على المنظمة

ج- الممارسات التسويقية الهادفة للحصول على أكبر حصة سوقية

د- اختبارات السوق لأجل اختيار القطاع المستهدف

عاكس السؤال ومخلي السؤال جواب

٢١) عنصر المزيج التسويقي الذي يدخل ضمنية كل من ترقية المبيعات ، والتسويق المباشر ، هو :

٢٢) عنصر المزيج التسويقي الذي تندرج ضمنه ترقية المبيعات هو :

٢٣) التسويق المباشر هو أحد مكونات عنصر :

٢٤) التسويق المباشر هو من مجالات سياسة :

أ- المنتج

ب- التسعير

ج- التوزيع

د- الترويج

عناصر الترويج ( الاتصال ) :

١- الإعلان

٢- ترقية المبيعات

٣- العلاقات العامة

٤- التسويق المباشر

٥- القوى البيعية

يمكن يخلي السؤال وجواب والعكس ، ركزو

٢٥) عنصر المزيج التسويقي التي يتم ضمنه الاهتمام بكل من الجودة والعلامة التجارية هو :

٢٦) العنصر المعني بالعلامة التجارية والتعبئة والتغليف ضمن عناصر المزيج التسويقي ، هو :

٢٧) عنصر المزيج التسويقي الذي يهتم بعملية التعبئة والتغليف هو :

أ- المنتج

ب- التسعير

ج- التوزيع

د- الترويج

عناصر المنتج :

١- الجودة

٢- التعبئة والتغليف

٢- المواصفات

٧- الأحجام

٣- نطاق المنتج

٨- الضمانات

٤- التصميم

٩- الخدمات

٥- علامة تجارية

٢٨) ان شروط الائتمان التي يتم منحها لعملاء المنظمة تتعلق بسياسة المنظمة الخاصة :

٢٩) ( تدخل شروط الائتمان الممنوحة للأسواق المستهدفة ضمن عنصر :

أ- المنتج

ب- التوزيع

ج- التسعير

د- الترويج

عناصر السعر ( التسعير ) :

١- التعريف

٢- الحسومات والتخفيضات

٣- شروط الدفع

٤- شروط الائتمان

عناصر التوزيع :

١- قنوات التوزيع

٢- مناطق التجميع

٣- التجميع

٤- المستودعات

٥- وسائل النقل

يمكن يجي التوزيع

## المحاضرة الثالثة [ بحوث التسويق ونظام المعلومات التسويقية ]

جاب خلال الثلاث سنوات الماضية ٢٩ سؤال [ ١ - ٣٥ / اسئلة ٨ ] [ ٢ - ٣٥ / اسئلة ٥ ] [ ١ - ٣٦ / اسئلة ٤ ]  
[ ٢ - ٣٦ / اسئلة ٣ ] [ ١ - ٣٧ / اسئلة ٤ ] [ ٢ - ٣٧ / اسئلة ٧ ] [ واجب / ١ ] [ مكرر / ٣ ]

(١) مجموعة العناصر التي تتفاعل فيما بينها لتحقيق هدف معين ، هي تعبير عن :

(٢) تعبر مجموعة العناصر التي تتفاعل فيما بينها لتحقيق هدف معين ، عن مفهوم :

أ- النظام

ب- المنظمة

ج- التنظيم

د- البيئة التسويقية

تعريف نظام المعلومات التسويقية :  
يعبر النظام عموماً عن مجموعة من العناصر التي تتفاعل فيما بينها لتحقيق هدف معين ،  
وعليه يمكن تعريف نظام المعلومات التسويقية على أنه هيكل متداخل ومتفاعل من الأفراد  
والأجهزة والإجراءات المصممة لتوريد وتدقيق المعلومات المجمعّة من المصادر الداخلية  
والخارجية لتستخدم كأساس لاتخاذ القرارات في مجالات محددة من مجالات التسويق.

(٣) أحد العناصر التي نستقي منها المعلومات التسويقية الداخلية في نظام المعلومات التسويقية هو :

(٤) أحد العناصر التي نستقي منها المعلومات التسويقية الداخلية هو :

أ- الجهات الرسمية

ب- الغرف الصناعية

ج- النظام المحاسبي

د- الاتحادات المهنية

مكونات نظام المعلومات التسويقية :  
١- المعلومات التسويقية الداخلية : وهي المتاحة على المستوى الداخلي في السجلات  
والوثائق المختلفة ( النظام المحاسبي ) ، وهو الأقدم والأساسي في تزويدنا بمعلومات  
عن المبيعات و العملاء وحساباتهم والتكاليف والمخزونات ... )  
ب- المعلومات التسويقية الخارجية: وهي تلك المعلومات التي تحتاجها المنظمة وتكون  
محل إعداد من جهات معتمدة ( الجهات الرسمية ، الغرف الصناعية والاتحادات المهنية  
المختلفة ... ) وتتعلق هذه المعلومات بالبيئة التسويقية الخارجية للمنظمة

(٥) يعد النظام المحاسبي بالمنظمة جزء من :

أ- بحوث التسويق

ب- نظام المعلومات التسويقية الداخلية

ج- نظام المعلومات التسويقية الخارجية

د- نظم ومعدات تشغيل المعلومات

نفس السؤال اللي قبله بس عاكس السؤال

(٦) يعرف عن نظام المعلومات التسويقية :

أ- أنه مستمر بالمنظمة

ب- أن طبيعة مشكلاته محددة

ج- أن مصادر معلوماته خارجية فقط

د- أن اساسه المشروع أو البرنامج

ملاحظة مكونات نظام المعلومات التسويقية :  
بعض المراجع تطرح مصطلح الاستخبارات التسويقية كأحد عناصر  
النظام ، و تتعلق بالتزويد بالمعلومات والأحداث الخارجة عن المنظمة.  
ومن هنا فهي تعبر عن " مجموع الوسائل التي تمكن المدراء بأن  
يكونوا ، بشكل مستمر ، على علم بتطورات بيئتهم التسويقية "

مفهوم بحوث التسويق :

هي تلك البحوث أو الدراسات  
المنظمة والهادفة والتي تتعلق  
بجمع المعلومات حول المشاكل  
التسويقية المختلفة وتبويبها  
وتحليلها وتزويد إدارة التسويق بها  
لاستغلالها في عملية اتخاذ القرارات.

ممكن يجيب منها

معلومه إضافية

تابع مكونات نظام المعلومات التسويقية :

ج- نظم ومعدات تشغيل وتحليل المعلومات: لها أهمية كبيرة خاصة في ظل  
التطور العلمي والتكنولوجي وتزايد أهمية استخدام الأساليب الإحصائية  
والرياضية في التحليل ودورها في تفعيل القرارات التسويقية.  
د- بحوث التسويق: هي تلك البحوث أو الدراسات المنظمة والهادفة والتي  
تتعلق بجمع المعلومات حول المشاكل التسويقية المختلفة وتبويبها وتحليلها  
وتزويد إدارة التسويق بها لاستغلالها في عملية اتخاذ القرارات.

٧) وظيفة بحوث التسويق التي تتعلق ( المتعلقة فقط ) بجمع و تقديم حقائق معينة عن المواضيع المدروسة ، هي :

كل ترم يجيب نفس السؤال

٨) وظيفة بحوث التسويق التي تكتفي بجمع وتقديم حقائق معينة عن المواضيع المدروسة ، هي الوظيفة :

٩) القيام بجمع وتقديم حقائق معينة عن الأوضاع الحالية للسوق ، يعبر عن وظيفة بحوث التسويق :

أ- الوظيفة الوصفية

ب- الوظيفة التنبؤية

ج- الوظيفة التشخيصية

د- وظيفة التوقع

وظائف بحوث التسويق :

أ- الوظيفة الوصفية : هي المتعلقة بجمع وتقديم حقائق معينة عن المواضيع المدروسة ( الأوضاع الحالية للسوق ، معلومات عن المنتج والمنافسين ... )  
\* تبين للمؤسسة اتجاهات المبيعات في الماضي والشكل الذي صارت عليه حاليا ، والظروف التي تواجهها المنظمة في السوق وموقف العملاء من منتجاتها.

١٠) وظيفة بحوث التسويق التي تجيب عن التساؤل عن سبب عزوف العملاء عن الشراء هي :

١١) عندما تستهدف بحوث التسويق معرفة سبب عدم فعالية الجهود الترويجية فهي تقوم بوظيفتها :

أ- الوظيفة الوصفية

ب- وظيفة جمع المعلومات

ج- الوظيفة التشخيصية

د- الوظيفة التنبؤية

وظائف بحوث التسويق :

ب- الوظيفة التشخيصية : حيث تقدم لرجل التسويق إجابات عن العديد من الأسئلة المطروحة من ذلك مثلا:  
- ما تأثير تصميم الغلاف على المبيعات؟  
- ما أسباب إجماع العملاء عن شراء منتجات المنظمة؟  
- ما سبب عدم فعالية جهود التحصيل معهم؟

باقي بالتشخيصية تصميم الغلاف ممكن نجي

١٢) البحث في سبب فشل جهود التحصيل مع العملاء هو من اختصاص وظيفة بحوث التسويق :

١٣) عندما تستهدف بحوث التسويق معرفة أسباب انخفاض الطلب على منتجات المنظمة ، فهذا يدخل ضمن وظيفتها :

١٤) البحث في أسباب انخفاض إنتاجية المنظمة ، يدخل ضمن وظيفة بحوث التسويق :

أ- الوصفية

ب- التشخيصية

ج- التنبؤية

د- التوقعية

بكل اختبار خلال (٣) سنوات يجيب عن وظائف بحوث التسويق لابد تحفظونها

١٥) دراسة الاتجاه التقديري لحجم المبيعات لفترات لاحقة ، يدخل ضمن وظيفة بحوث التسويق :

أ- التحليلية

ب- الوصفية

ج- التشخيصية

د- التنبؤية

وظائف بحوث التسويق :

ج- الوظيفة التنبؤية: أي استخدام البحوث لأغراض التنبؤ بالنتائج المترتبة عن اتخاذ القرارات التسويقية المبرمجة (مثلا التنبؤ بالاتجاه التقديري لحجم المبيعات خلال فترة ما).

١٦) من خصائص نظام المعلومات التسويقية أنه :

أ- يعالج المشكلات المتكررة بالمنظمة

ب- يتدخل بشكل محدود وغير مستمر بالمنظمة

ج- يعتمد على المصادر الخارجية وليس الداخلية بالمنظمة

د- يعتمد على المصادر الداخلية وليس الخارجية عن المنظمة

الاجابة من الجدول التالي

(١٧) تمتاز بحوث التسويق عن نظام المعلومات التسويقية بكونها :

مقارنة بحوث التسويق بنظام المعلومات التسويقية حسب الجدول التالي :

أساس المقارنة	نظام المعلومات التسويقية	بحوث التسويق
المجال	أساسه النظام	أساسها المشروع أو البرنامج
الوقت	مستمر	غير مستمرة
طبيعة المشكلة	مشكلات متكررة	مشكلات محددة
مصادر المعلومة	داخلية وخارجية	خارجية

(١٨) يعرف عن بحوث التسويق أن :

أ- مشكلاتها متكررة

ب- مصادر معلوماتها داخلية

ج- مصادر معلوماتها داخلية او خارجية

د- أساسها المشروع أو البرنامج

(١٩) من خصائص بحوث التسويق أنها :

أ- تعالج مشكلات محددة بالمنظمة

ب- تتدخل بشكل مستمر ودائم في المنظمة

ج- تعتمد على المصادر الداخلية للمنظمة

د- تعتمد على المصادر الداخلية وكذا الخارجية عن المنظمة

(٢٠) يمتاز نظام المعلومات التسويقية عن بحوث التسويق بكونه :

أ- يعتمد على المصادر الداخلية فقط

ب- يعتمد على المصادر الخارجية فقط

ج- يعتمد على المصادر الداخلية والخارجية معا

د- لا يعتمد على أي من المصادر الداخلية أو الخارجية

ركزو على الجدول هذا السؤال جوابه من الجدول اعلاه

(٢١) تتميز بحوث التسويق عن نظام المعلومات التسويقية بكونها :

أ- ذات مشكلات متكررة

ب- ذات مصادر معلومات داخلية وخارجية

ج- ذات طبيعة مستمرة زمنيا

د- ذات مشكلات محددة

لازم تحفظو الجدول كل ترم يجب اسئلة من نفس الجدول اعلاه

(٢٢) ما يميز مشكلة البحث التسويقي هو كونها تتعلق :

(٢٣) يعرف عن مشكلة البحث التسويقي أنها :

أ- تعلق بالفرص وليس بالمخاطر

ب- تتعلق بالمخاطر وليس بالفرص

ج- تتعلق بالمخاطر أو بالفرص

د- لا تتعلق لا بالمخاطر ولا بالفرص

ركزو على خطوات بحوث التسويق التالية ممكن يجي اكثر من

خطوات بحوث التسويق :

أ- تحديد مشكلة البحث:  
التي قد تكون واضحة أو معقدة،  
و تتعلق بمخاطر أو فرص  
(ابتدائي استطلاعي لوصف ظاهرة  
او سببي أي اختبار فرضيات)

## ٢٤) البيانات التسويقية الأولية هي البيانات التي :

- أ- سبق جمعها من قبل المنظمة  
ب- سبق جمعها من قبل جهة خارجية  
ج- سبق جمعها بواسطة المنظمة أو مصادر خارجية  
د- يتم جمعها لأول مرة

## ٢٥) اعداد قوائم الاسئلة في خطوات بحوث التسويق يدخل ضمن :

- أ- تحديد مجتمع الدراسة  
ب- تحديد انواع المعلومات المطلوبة  
ج- تصميم الدراسة  
د- تحليل البيانات

## ٢٦) البحوث التسويقية التي تتعلق بتصميم السلع والخدمات هي بحوث :

## ٢٧) مجال بحوث التسويق المتعلقة بتصميم وتطوير وتنمية الخدمات وهو بحوث :

- أ- المنتج  
ب- المستهلك  
ج- الترويج  
د- البيع والتوزيع

## ٢٨) البحوث التسويقية التي تتعلق بمناطق البيع ، تدخل ضمن بحوث :

- أ- المنتج  
ب- الترويج  
ج- المستهلك  
د- التوزيع

## ٢٩) مجال بحوث التسويق المتعلقة باختيار وتقييم فعالية اسلوب تنشيط المبيعات هو بحوث :

- أ- المستهلك  
ب- المنتج  
ج- الترويج  
د- التوزيع

### خطوات بحوث التسويق :

- أ- تحديد مشكلة البحث:  
التي قد تكون واضحة أو معقدة، و تتعلق بمخاطر أو فرص (ابتدائي استطلاعي لوصف ظاهرة او سببي أي اختبار فرضيات)  
ب- تحديد أنواع المعلومات المطلوبة ومصادر ها:  
( بيانات أولية تجمع لأول مرة ، وبيانات ثانوية سبق جمعها بواسطة المؤسسة أو مصادر خارجية )  
ج- تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة  
د- تحديد أسلوب جمع البيانات  
الذي يركز على عدة مداخل (الملاحظة، التجربة، الاستقصاء)  
هـ - تصميم الدراسة  
( إعداد قوائم الأسئلة مثلا )  
و- القيام بالدراسة:  
أي تجميع البيانات من مفردات العينة  
ز- ترميز وتبويب البيانات وجدولتها:  
حتى تسهل معالجتها واستغلالها  
ح -تحليل البيانات  
واستغلالها وذلك اعتمادا على الأساليب الإحصائية والمنطقية والنماذج المخصصة لذلك  
ط - وضع التوصيات وكتابة التقرير النهائي  
وهو أمر جد هام يتوقف نجاح البحث على حسن صياغته وعرضه

معلومه مهمة

### اهمية البحوث التسويقية:

- تحسين جودة القرارات المتخذة
- اكتشاف نقاط القوة والعمل على تفعيلها واستغلالها
- اكتشاف نقاط الضعف قبل تفاقمها والعمل على تجاوزها
- فهم السوق والمتغيرات التي تحكمه.

مجالات بحوث التسويق : (٤) انواع  
١- بحوث المنتج : و تتعلق بتصميم وتطوير وتنمية المنتجات .

لأن ماجاب على بحوث المستهلك أي سؤال ممكن

مجالات بحوث التسويق :  
٢- بحوث البيع والتوزيع : تختص بالتشخيص الدقيق والشامل لكل أنشطة البيع وعلاقات التوزيع وما يتعلق بذلك (أداء قوى البيع ، مناطق البيع ..)

مجالات بحوث التسويق :  
٣- بحوث المستهلك : وتغطي كل ما يتعلق بالقرار الشرائي للمستهلك والمؤثرات المختلفة التي تحكمه ( نفسية ، اقتصادية، ظرفية ... وكذا تأثير المزيج التسويقي للمنظمة والمنافسين على سلوكه والتعرف على دوافع الشراء لديه )

انتبهو على كل مجالات بحوث التسويق وكل نوع واختصاصه واللي بين قوسين لايد يجي سؤال منها

مجالات بحوث التسويق :  
٤- بحوث الترويج : تختص باختيار وتقييم فعالية الأساليب المختلفة المستخدمة في ترويج المنتجات ( إعلانات ، تنشيط المبيعات ... )

## المحاضرة الرابعة [ السلوك الشرائي (١) : (تحليل لأسواق الاستهلاك) ]

جاب خلال الثلاث سنوات الماضية ٣٤ سؤال [ ١ - ٣٥ / اسئلة ] [ ٢ - ٣٥ / اسئلة ] [ ٣ - ٣٦ / اسئلة ]  
[ ٢ - ٣٦ / اسئلة ] [ ١ - ٣٧ / اسئلة ] [ ٢ - ٣٧ / اسئلة ] [ ١ / واجب ] [ مكرر / ٣ ]

(١) أفعال وتصرفات الأفراد لأجل الحصول على المنتجات بطريقة اقتصادية ، هو تعبير عن :

(٢) يشير تصرف الفرد أو المنظمة بطريقة اقتصادية لأجل اقتناء المنتجات من السوق ، إلى :

أ- قرار الشراء

ب- سلوك المستهلك الشرائي

ج- أدوار الشراء

د- اقتصاد في الشراء

مفهوم السلوك الشرائي للمستهلك :

يعرف على أنه عبارة عن أفعال وتصرفات الأفراد في الحصول على (أو استخدام) المنتجات بطريقة اقتصادية ، بما في ذلك عملية اتخاذ القرارات السابقة والمقررة لتلك الأفعال.  
\* ويعرف أيضا على أنه ذلك التصرف الذي يبرزه المستهلك في البحث عن شراء واستخدام المنتجات والخدمات التي يتوقع أنها تشبع حاجاته تبعا لإمكاناته المتاحة.

(٣) تفيد الدراسات بأن أدوار الشراء لدى المستهلك :

أ- تنحصر في دورين

ب- تنحصر في ثلاثة أدوار

ج- لا تتعدى أربعة أدوار

د- يمكن أن تصل إلى خمسة أدوار

أدوار الشراء :

أ- المبادر : الشخص الذي يقترح لأول مرة فكرة شراء المنتج  
ب- المؤثر : شخص يكون له تأثير مباشر أو غير مباشر في القرار النهائي  
ج- متخذ القرار : وهو ذلك الشخص الذي يحدد أو يتحكم في أحد أو جملة أبعاد الشراء الخمسة التالية:  
هل يجب فعلا أن نشترى - من أين نشترى - متى نقوم بالشراء - ماذا نشترى - وكيف نشترى  
د- القائم بالشراء : وهو ذلك الشخص الذي يقوم بتنفيذ إجراءات الصفقة  
هـ- مستخدم المنتج : وهو الشخص الذي يستعمل أو يستهلك المنتج (أي أن عملية الشراء تمت لأجله)

(٤) يطلق على الشخص الذي يقترح لأول مرة فكرة الشراء :

أ- المؤثر

ب- المبادر

ج- متخذ القرار

د- القائم بالشراء

مهمه جدا جدا ادوار الشراء وكل ترم  
يجيب منها سؤال ،، ركزو بكل دور

أدوار الشراء :  
أ- المبادر : الشخص الذي يقترح لأول مرة فكرة شراء المنتج

(٥) الشخص الذي يحدد ما إذا كنا سنشترى أو لا نشترى المنتج المعروض للبيع ، يقوم بدور :

(٦) يطلق على الشخص الذي يحدد ما الذي يجب فعلا ان نشترى ويجدد وقت الشراء :

أ- المؤثر

ب- القائم بالشراء

ج- متخذ القرار

د- المبادر

أدوار الشراء :  
ج- متخذ القرار : وهو ذلك الشخص الذي يحدد أو يتحكم في أحد أو جملة أبعاد الشراء الخمسة التالية:  
هل يجب فعلا أن نشترى - من أين نشترى - متى نقوم بالشراء - ماذا نشترى - وكيف نشترى

(٧) وفقا لأدوار الشراء ، فإن الشخص الذي يقوم بتنفيذ إجراءات الصفقة يسمى :

(٨) الشخص الذي يقوم بتنفيذ اجراءات صفقة الشراء يسمى :

(٩) الذي يتولى تنفيذ اجراءات الصفقة في أدوار الشراء هو :

أ- المبادر

ب- مستخدم المنتج

ج- متخذ القرار

د- القائم بالشراء

أدوار الشراء :  
د- القائم بالشراء : وهو ذلك الشخص الذي يقوم بتنفيذ إجراءات الصفقة

١٠ قرار شراء الخبز للعائلة كل صباح هو قرار :

أ- استراتيجي

ب- معقد

ج- روتيني

د- ثانوي

أنواع القرارات الشرائية :  
 أ- القرار الروتيني : وهو قرار لا يمثل موضوع الشراء المتعلق به أهمية كبيرة، كما أن درجة تعقد المنتج محدودة، فضلا عن الخبرة السابقة بالشراء ( قرار شراء الخبز )

١١ من خصائص الشراء الروتيني :

أ- أن موضوع الشراء المتعلق به يمثل أهمية كبيرة للمشتري

ب- أنه يندرج ضمن القرارات التي تتطلب الحصول على معلومات كبيرة

ج- أنه يتعلق بشراء منتجات لم يسبق لمتخذ القرار الخبرة بما

د- أن درجة تعقد المنتجات المعنية به محدودة

أنواع القرارات الشرائية :  
 (٣) أنواع وهي ١- روتيني ٢- متوسط ٣- معقد  
 أ- القرار الروتيني : وهو قرار لا يمثل موضوع الشراء المتعلق به أهمية كبيرة، كما أن درجة تعقد المنتج محدودة، فضلا عن الخبرة السابقة بالشراء ( قرار شراء الخبز )

١٢ تبعا لدرجه تعقد القرار التسويقي فانه ينظر لقرار شراء جهاز التلفاز للعائلة على انه قرار :

أ- روتيني

ب- متوسط التعقيد

ج- صعب ومعقد

د- لا يحتاج الى أي قدر من المعلومات

أنواع القرارات الشرائية :  
 ب- القرار المتوسط : وهي التي يحتاج فيها العميل إلى قدر مناسب من المعلومات لكنها غالبا ما تكون متوفرة لديه أو يمكن حصوله عليها من الغير، كما أن عملية تقييم البدائل المتاحة ممكنة (شراء جهاز تلفاز للعائلة)

١٣ القرارات التي يحتاج فيها العميل إلى قدر معين من المعلومات تكون غالبا متوفرة لديه أو يمكن حصوله عليها من الغير ، تندرج ضمن

القرارات :

أ- عديمة التعقيد

ب- الروتينية

ج- متوسطة التعقيد

د- المعقدة

أنواع القرارات الشرائية :  
 ب- القرار المتوسط : وهي التي يحتاج فيها العميل إلى قدر مناسب من المعلومات لكنها غالبا ما تكون متوفرة لديه أو يمكن حصوله عليها من الغير، كما أن عملية تقييم البدائل المتاحة ممكنة (شراء جهاز تلفاز للعائلة)

نفس السؤال اللي فوق  
 لكن جاب من تعرفه

١٤ بالنظر لأهمية القرار التسويقي ، فإنه ينظر لقرار اختيار العلامة التجارية والمقاس عند شراء جهاز تلفاز للعائلة ، على أنه قرار :

أ- جوهري

د- ثانوي

ج- رئيسي

د- متولد أساسا عند الحاجة

تقسم قرار الشرائي إلى :  
 أ- قرار رئيسي: ويتولد أساسا عن الحاجة (شراء جهاز تلفزيون مثلا)؛  
 ب- قرار ثانوي: المقصود به جملة القرارات الثانوية المتولدة عن القرار الرئيسي (Plasma, LCD, LED، العلامة التجارية ، المقاس، الموديل...).

هذا السؤال يلخبط  
 لكن ركزو بالاختيارات وافهموه

١٥) تتمثل إحدى خصائص قرار الشراء الروتيني في كونه :

أ- يتعلق بمنتج شديد التعقد تكنولوجيا

ب- لا يمثل موضوع الشراء المتعلق به أهمية كبيرة

ج- يحتاج الى قدر كبير من المعلومات الداخلية والخارجية

د- يتميز بصعوبة المشكلة

أنواع القرارات الشرائية :

أ- القرار الروتيني : وهو قرار لا يمثل موضوع الشراء المتعلق به أهمية كبيرة، كما أن درجة تعقد المنتج محدودة، فضلا عن الخبرة السابقة بالشراء ( قرار شراء الخبز )

١٦) قرار شراء محطات نووية لتوليد الطاقة الكهربائية لبلد ما ، يندرج من القرارات :

١٧) شراء بيت للعائلة يدخل ضمن قرارات الشراء :

أ- الروتينية.

ب- المتوسطة التعقيد

ج- المعقدة

د- الثانوية

تابع أنواع القرارات الشرائية :

ج- القرار المعقد : وهو الذي يتميز بصعوبة المشكلة ويحتاج إلى قدر كبير من المعلومات الداخلية والخارجية، مع كثرة في البدائل تتطلب تقييما معقدا، علما أن عملية التعقد تبقى نسبية ( شراء بيت ، أو محطات نووية لتوليد الطاقة الكهربائية لبلد ما )

١٨) يتمثل احد المؤثرات التجارية على سلوك المستهلك ، في :

أ- التشريعات الحكومية

ب- المنتج

ج- الدخل القومي

د- التضخم النقدي

المؤثرات التجارية هي :

١- المنتج ٢- السعر ٣- التوزيع ٤- الترويج

١٩) يتمثل أحد المؤثرات التجارية على سلوك المستهلك في :

أ- القوانين

ب- التوزيع

ج- الاقتصاد

د- أسعار الصرف السائدة

المؤثرات التجارية هي :

١- المنتج ٢- السعر ٣- التوزيع ٤- الترويج

لازم تحفظونه مثل اسمكم

### المؤثرات الخارجية

مؤثرات تجارية	مؤثرات أخرى
١- المنتج	١- اقتصادية
٢- السعر	٢- تكنولوجية
٣- التوزيع	٣- اجتماعية
٤- الترويج	٤- ثقافية
	٥- سياسية
	٦- تشريعية

٢٠) العامل الذي يدخل ضمن المؤثرات التنظيمية في قرار الشراء هو :

أ- المنافسة

ب- سعر النقود

ج- سياسيات واهداف المنظمة

د- المكانة الاجتماعية للقائم بالشراء

٢١) العنصر الذي يعكس احد مكونات العلبة السوداء للمستهلك في نموذج سلوك ، هو :

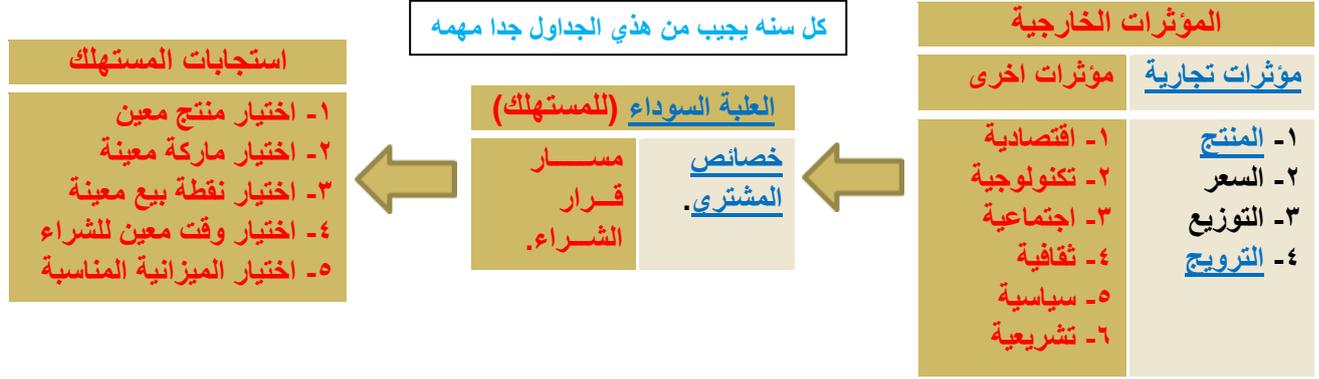
أ- المؤثرات التجارية

ب- خصائص المشتري

ج- التوزيع

د- العوامل الاقتصادية

الإجابة من الشكل ادناه



٢٢) يصنف الترويج في نموذج السلوك الشرائي للمستهلك ضمن المؤثرات :

أ- الداخلية

ب- التجارية

ج- الاجتماعية

د- التشريعية

تلقون الجواب بالشكل اعلاه  
احفظو جميع المؤثرات والاستجابات

معلومات إضافية

4- نموذج السلوك الشرائي للمستهلك:

- لقد ساهم توسع الأسواق والمنظمات اليوم من تعميق الهوية بين ، المنظمة وزبائننا؛ وعلى مسؤولي التسويق من خلال الدراسات فهم:
- من يساهم في عملية الشراء؟ (المتدخلون: الباعة، المشترون، الوسطاء...)
  - ما لذي يشتريه السوق؟ (من السلع والخدمات)
  - لماذا نقوم بعملية الشراء؟ (معايير الشراء)
  - أين تتم عملية الشراء؟ (نقاط البيع المختلفة)
  - كيف تتم عملية الشراء؟ (مراحل عملية الشراء)
  - متى تتم عملية الشراء؟ (العوامل الظرفية)

٢٣) العنصر الذي يعكس استجابة المستهلك في نموذج سلوك المستهلك هو :

أ- مسار قرار الشراء

ب- خصائص المشتري

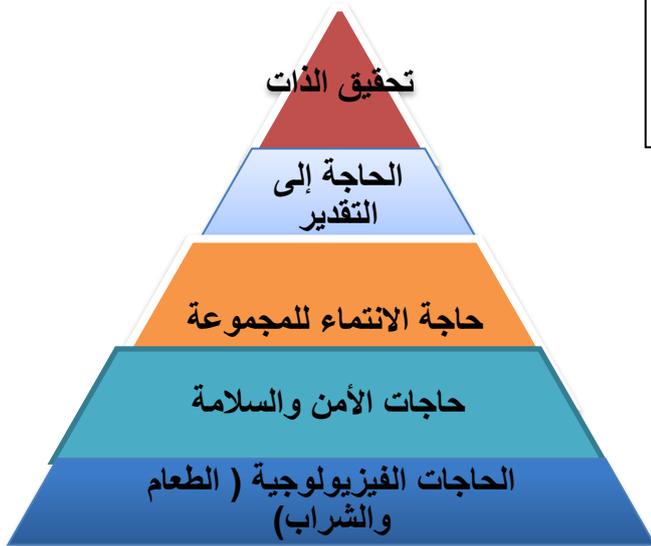
ج- التوزيع

د- اختيار العلامة التجارية

استجابات المستهلك

- ١- اختيار منتج معين
- ٢- اختيار ماركة معينة
- ٣- اختيار نقطة بيع معينة
- ٤- اختيار وقت معين للشراء
- ٥- اختيار الميزانية المناسبة

الحاجات الإنسانية كمصدر للدافعية



٢٤) تتشكل قمة الهرم في سلم ما سلو للحاجات ، من :

أ- حاجة الانتماء للمجموعة

ب- حاجات الطعام والشراب

ج- حاجات تحقيق الذات

د- الحاجة إلى التقدير

## ٢٥) تتشكل قاعدة الهرم في سلم ماسلو للحاجات من :

أ- الحاجة للتقدير والانتماء

ب- الحاجات الفيزيولوجية

ج- حاجات تحقيق الذات

د- حاجات الأمن والسلامة

هنا طلب قاعدة الهرم

## ٢٦) تدخل الجماعات المرجعية المؤثرة على السلوك الشرائي ، ضمن العوامل :

أ- الشخصية

ب- الاجتماعية الثقافية

ج- التشريعية والسياسية

د- النفسية

**العوامل المؤثرة في الشراء ( القرار الشرائي ) :** ١- **العوامل الاجتماعية الثقافية :**  
أ- الثقافة والثقافة الفرعية: التي نشأ عليها سواء الثقافة العامة داخل المجتمع أو الثقافة الفرعية كمجموعات الأجيال والمجموعات الدينية والعرقية ، فالأصاغر مثلا في تفضيلاتهم للباس يختلفون عن جيل الكبار وهكذا  
ب- المكانة الاجتماعية: هي محصلة لجملة من المؤشرات كالمهنة والدخل والممتلكات والمكان الذي يقطنه والمستوى التعليمي  
ج- **الجماعات المرجعية :** بحيث يتأثر الفرد بمجموعة من الجماعات الأولية ( الأسرة والأصدقاء والجيران والزملاء ) ، والثانوية ( الجمعيات والنوادي ) التي ينتمي إليها  
د- الأسرة: سواء أسرة المنشأ وما يتلقاه الفرد فيها من تنشأة ومعتقدات، أو الأسرة التي يشكلها الفرد ، والأسرة تمثل الضغط الأكثر عمقا واستمرارا على السلوك الشرائي للفرد .  
ماذا تمثل الاسرة : الأسرة تمثل الضغط الأكثر عمقا واستمرارا على السلوك الشرائي للفرد .

## ٢٧) يدخل ضمن الجماعات المرجعية الثانوية التي تؤثر في الشراء :

## ٢٨) يشكل احد الجماعات المرجعية الثانوية التي ينتمي لها المستهلك :

أ- الأسرة

ب- الأصدقاء

ج- النوادي

د- الجيران

## العوامل المؤثرة في الشراء ( القرار الشرائي ) :

### ١- العوامل الاجتماعية الثقافية :

أ- الثقافة والثقافة الفرعية: التي نشأ عليها سواء الثقافة العامة داخل المجتمع أو الثقافة الفرعية كمجموعات الأجيال والمجموعات الدينية والعرقية ، فالأصاغر مثلا في تفضيلاتهم للباس يختلفون عن جيل الكبار وهكذا  
ب- المكانة الاجتماعية: وهي محصلة لجملة من المؤشرات كالمهنة والدخل والممتلكات والمكان الذي يقطنه والمستوى التعليمي

### ج- **الجماعات المرجعية :** بحيث يتأثر الفرد

بمجموعة من **الجماعات الأولية ( الأسرة**

**والأصدقاء والجيران والزملاء ) ، والثانوية (**

**الجمعيات والنوادي ) التي ينتمي إليها**

د- الأسرة: سواء أسرة المنشأ وما يتلقاه الفرد

فيها من تنشأة ومعتقدات، أو الأسرة التي يشكلها

الفرد ، والأسرة تمثل الضغط الأكثر عمقا

واستمرارا على السلوك الشرائي للفرد .

ماذا تمثل الاسرة : الأسرة تمثل الضغط الأكثر

عمقا واستمرارا على السلوك الشرائي للفرد .

## ٢٩) الفئة التي تدخل ضمن الجماعات المرجعية الثانوية المؤثرة في السلوك الشرائي هي :

## ٣٠) يتمثل أحد انواع الجماعات المرجعية الثانوية في :

أ- الاصدقاء

ب- الجيران

ج- زملاء العمل

د- الجمعيات والنوادي

كل سنة يجيب عنه احد  
الانواع وبالذات هذا

## ٣١) المحركات التي تدفعنا للقيام بسلوك معين ، وتوجه هذا السلوك ، هي تعبير عن :

أ- الدافعية

ب- الحوافز المادية

ج- الحوافز المعنوية

د- الحافز

**العوامل النفسية:** هناك أربع البات تتدخل في سيكولوجيا الفرد الشرائية :  
أ- **الدافعية:** وهي المحركات التي تدفعنا للقيام بسلوك معين ، وتوجه هذا السلوك  
ج- أثر التجربة والتعلم: أي أنه عندما يتصرف الفرد فإنه يكون محكوما بالنتائج المباشرة وغير المباشرة لأعماله، حيث أن أغلب سلوكياتنا متعلمة  
د- أثر المعتقدات والمسلّمات : لذا على المنتجين أن يتعرفوا على هذه المعتقدات لما لها من تأثير على الصورة التي سيكونها الزبائن على منتجاتهم.

٣٢) العملية التي من خلاله يختار الفرد وينظم ويتزجم عناصر المعلومات الخارجية من اجل ان تكون صورة متكاملة عن العالم المحيط به هي تعبير عن:

٣٣) العملية التي من خلالها يختار الفرد وينظم ويتزجم عناصر المعلومات الخارجية هي :

أ- الدافعية  
ب- الإدراك  
ج- الشخصية  
د- اثر التعلم

تابع العوامل النفسية:  
ب- الإدراك : وهو تلك العملية التي من خلالها يختار الفرد وينظم ويتزجم عناصر المعلومات الخارجية، من أجل تكوين صورة متكاملة عن العالم المحيط به.  
\* إن تلقائية الإدراك تشهد على قوة عناصر التصفية الداخلية، وتفسر لماذا على مسؤولي التسويق أن يلجأوا باستمرار إلى تكرار رسائلهم الإشهارية وذلك بمحاولتهم أن يجعلوا منها أكثر إقناعا وسهولة من حيث الإدراك لدى المستهلك.

٣٤) يمثل احد العناصر المصنفة ضمن العوامل الشخصية المؤثره على الشراء في:

أ- المكانه الاجتماعيه  
ب- المهنة  
ج- الدافعية  
د- الادراك

العناصر او العوامل المؤثرة في الشراء ( القرار الشرائي ) :  
٢- العوامل الشخصية:  
ا- السن ودورة الحياة: ( تختلف المنتجات المشتراة تبعا لمسار حياة الفرد من الطفولة إلى الشيخوخة)  
ب- المهنة ، وما يتولد عنها من مشتريات  
ج- الحالة المادية كأحد محددات القدرة الشرائية ومدى انتظام الدخل  
د- أسلوب العيش ونمط الحياة المنتهج  
هـ- الشخصية، المعيرة عن الخصائص النفسية المميزة التي ينجم عنها نمط استجابة ثابت ومتكامل للبيئة التي يعيش فيها.

معلومات لم يذكرها بالاختبارات وضعتها للاستفادة

• حسب دراسة أجريت على مجموعة من الأزواج، لدينا الفئات الأربعة التالية :  
- السلع التي يكون فيها الشراء محكوما بقرارات الزوج ( السيارات ، والتصلجات الكبرى في المنزل )  
- السلع التي يكون الشراء فيها محكوما بقرارات الزوجة ( مواد الصيانة المنزلية وملابس الأطفال )  
- السلع التي تكون محكومة تارة بقرار الزوج وأخرى بقرار الزوجة(المواد الكهرومنزلية والملابس الرجالية)  
- السلع التي يكون فيها القرار مشتركا ( السكنات، قضاء العطل )  
\* إن الطبقة الاجتماعية هي عبارة عن كيان متحرك، علما أن مخلف الطبقات تطور من تفضيلاتها الخاصة المتعلقة سواء بالغذاء أو اللباس أو الأثاث أو السيارات أو الترفيه.

خطوات صنع القرار الشرائي :

- ١- تحديد المشكلة:  
أو الشعور بالمشكلة، التي يمكن أن تثار كاستجابة لمؤثرات داخلية أو خارجية، من ذلك (مثلا: شعور المستهلك أن الاستخدام الحالي لأحد المنتجات لا يحقق الغرض منه، أو رؤية منتج أفضل معروض بشكل جيد في محل ما).
- ٢- البحث عن المعلومة:  
تبعاً لشدة الحاجة لدى الإنسان، فإنه يمكن أن نجد نوعين من السلوك:  
✓ اهتمام مدعوم تجاه أي معلومة متعلقة بهذه الحاجة؛  
✓ الحاجة إلى البحث النشط عن المعلومة (مما يتطلب من المسوقين التعرف إلى المصادر التي سيلجأ إليها المستهلك للحصول على المعلومات).
- ٣- تقييم البدائل:  
المستهلك بطبيعته لا يبحث فقط عن مدى جودة أو رداءة السلعة، وإنما يقوم كذلك بمقارنتها بمثيلاتها من السلع الأخرى حتى يتكون لديه سلم أولويات تفضيلي يختار على أساسه ويكون إعدادة وفقاً لمعايير معتمدة لديه (مثل: مقارنة أنواع الأجهزة والخصائص عند شراء كمبيوتر محمول)
- ٤- قرار الشراء:  
يفترض أن يتعلق المستهلك بالسلعة التي تحوز على الترتيب الأول في الأفضلية؛ غير أن المستهلك قد لا يفعل ذلك متأثراً ب:  
✓ آراء ومواقف الآخرين؛  
✓ العوامل الظرفية غير المتوقعة (انخفاض مفاجئ في الدخل).  
٥- الشعور اللاحق للشراء:  
بالنظر لمحورية العميل في التسويق فإنه لا بد من التعرف على شعوره اللاحق للشراء الذي إما أن يتصف :  
✓ بالرضا (الذي يجب تفعيله وتعزيزه)،  
✓ بالاستياء الذي قد يترجم برد فعل، إما أن يكون شخصياً (التخلي عن السلعة، الدعاية المضادة)، وإما أن يكون عمومياً (دعاوى قضائية، احتجاجات جماعية).

## المحاضرة الخامسة [ السلوك الشرائي (٢) : (تحليل الأسواق الصناعية) ]

جاب خلال الثلاث سنوات الماضية ١٩ سؤال [ ١ - ٣٥ / ٤ اسئلة ] [ ٢ - ٣٥ / ٣ اسئلة ] [ ١ - ٣٦ / ٣ اسئلة ]  
[ ٢ - ٣٦ / ٣ اسئلة ] [ ١ - ٣٧ / ٣ اسئلة ] [ ٢ - ٣٧ / ٣ اسئلة ] [ واجب / ١ ] [ مكرر / ١ ]

ماهية الشراء النظامي وأهميته : ١- تقسيمات العملاء:

- أ- قطاع الأفراد : حيث يستهدف القرار إرضاء حاجاتهم الشخصية  
ب- القطاع الأسري: هم مجموعة من الأفراد يشكلون فيما بينهم مجموعة استهلاكية أو ما يعرف بالأسرة، وتتميز بخصائصها الشرائية عن غيرها  
ج- قطاع المنظمات : أي مؤسسات الأعمال والمؤسسات الحكومية والمنظمات التي لا تهدف إلى الربح، حيث يكون لقرار الشراء طبيعة خاصة

(١) عندما يشتري الموظف في شركة ما آلة لاجل استخدامها لفائدته الشخصية فهو مستهلك :

(٢) إذا اشترى أحد العاملين في شركة ما سيارة لفائدته الشخصية كان مشتريا :

٢- مفهوم الشراء النظامي : إن تصنيف المشتريين إلى مستهلكين (نهائيين) ومشتريين نظاميين يتوقف على هوية المشتري والغرض من الشراء؛ فإذا اشترى أحد العاملين في شركة ما سيارة للشركة أو لكي تستخدم في أعمالها كان مشتريا نظاميا، أما إذا اشترى لفائدته الشخصية فهي سلعة استهلاكية وهو مستهلك نهائي .  
ويمكن تعريفه وفقا لكل من Webster & wind على أنه: «عملية اتخاذ القرار التي من خلالها تقوم المنظمة بتحديد احتياجاتها من المنتجات (السلع والخدمات) وتكتشف وتقوم وتختار مختلف العلامات الماركات والموردين».

أ- نظاميا

ب- صناعيا

ج- نهائيا

د- نظاميا وصناعيا في نفس الوقت

(٣) يعبر مجموع الأفراد والمنظمات التي تقتني السلع والخدمات من أجل إنتاج منتجات أخرى ، عن :

ماهية الشراء النظامي وأهميته : ٣- تصنيف المتعاملين في السوق الصناعي وأهميته :  
\* يتشكل السوق الصناعي الذي يمكن أن نسميه أيضا بسوق المنظمات، من كل الأفراد والمنظمات التي تقتني السلع والخدمات من أجل إنتاج سلع وخدمات أخرى .  
\* ومن بين القطاعات الرئيسية المعنية بالسوق الصناعي نجد: المنظمات الصناعية ، المنظمات الفلاحية ، والمنظمات الغابية ، والمنظمات المنجمية ومنظمات الصيد ، ومنظمات الصناعات اليدوية ، وقطاع البناء ، وشركات النقل ، والبنوك، وشركات التأمين،... \* لقد أكدت الدراسات التحليلية للأسواق والمشتريين أن أكثر من ٥٠% من حجم التعامل يتم مع السوق النظامي، مما يوضح أهمية دراسة هذه الأسواق والأنشطة الموجهة للمشتري النظامي.

أ- أسواق الاستهلاك

ب- السوق الصناعي

ج- الشراء النهائي

د- الأسواق الحرة

(٤) عندما يقوم موظف ما بشراء آلة ما تخصص لاستخدامات الشركة فهذا يندرج ضمن الشراء :

٢- مفهوم الشراء النظامي : إن تصنيف المشتريين إلى مستهلكين (نهائيين) ومشتريين نظاميين يتوقف على هوية المشتري والغرض من الشراء؛ فإذا اشترى أحد العاملين في شركة ما سيارة للشركة أو لكي تستخدم في أعمالها كان مشتريا نظاميا ، أما إذا اشترى لفائدته الشخصية فهي سلعة استهلاكية وهو مستهلك نهائي .  
خدمات) وتكتشف وتقوم وتختار مختلف العلامات الماركات والموردين» .  
ماهية الشراء النظامي وأهميته : ٣- تصنيف المتعاملين في السوق الصناعي وأهميته :  
\* يتشكل السوق الصناعي الذي يمكن أن نسميه أيضا بسوق المنظمات ، من كل الأفراد والمنظمات التي تقتني السلع والخدمات من أجل إنتاج سلع وخدمات أخرى .

أ- الشخصي

ب- النهائي

ج- الصناعي

د- الاستهلاكي

فيه نوعين من الشراء النظامي لازم تفرقو بينهم ،، إذا قال في السؤال  
افراد = فادته الشخصية = سلعة استهلاكية = مستهلكين نهائيين = فيصبح شراء عادي (الاستهلاكي)  
مشتريين نظاميين = استخدامات الشركة = سوق المنظمات = فيصبح شرا صناعي

ما يخلأ  
اختبار منه

(٥) ليس من خصائص الشراء النظامي (مقارنة بأسواق الاستهلاك) :

أ- كثرة المشتريين

ب- مهنية واحترافية القائمين بالشراء.

ج- الشراء المباشر من المصنعين.

د- تعدد المتدخلين في عملية الشراء

ركزو الجواب قلة وليس كثرة

١- خصائص الشراء النظامي:  
مقارنة بأسواق الاستهلاك، فإن الأسواق الصناعية لديها جملة من الخصائص تتميز بها:  
أ- قلة المشتريين : إذ من الواضح أن عدد المشتريين الصناعيين هو أقل بكثير من المستهلكين العاديين

### خصائص الشراء النظامي والعوامل المؤثرة به

ما يخلو أي اختبار من الخصائص

**خصائص الشراء النظامي والعوامل المؤثرة فيه :**

- ١- خصائص الشراء النظامي:
  - ا- مقارنة بأسواق الاستهلاك، فإن **الأسواق الصناعية** لديها جملة من الخصائص تتميز بها:
  - ب- **قلة المشتريين** : إذ من الواضح أن عدد المشتريين الصناعيين هو أقل بكثير من المستهلكين العاديين
  - ج- **شراء أكثر أهمية** : فبالنظر لعدد الأسواق الصناعية نجد أن نواة صغيرة من الزبائن تمثل الأهم في رقم الأعمال لهذه الأسواق، وهو ما يعرف بقاعدة ٢٠/٨٠، أي أن ٨٠% من الشراء يقوم به ٢٠% من المشتريين
  - د- **ترتكز العلاقات التجارية** ضمن إطار محدود بين المورد والمهمين (يمثلون عددا قليلا)، وعادة ما تكون هذه العلاقات مكثفة
  - هـ- وجود نوع من التركيز الجغرافي: ويستهدف ذلك تخفيض نفقات البيع
  - و- **عدم مرونة الطلب بشكل كاف**: بمعنى أن الطلب الصناعي الكلي خاصة في الأجل القصير لا يتأثر كثيرا بتغيرات الأسعار (مثلا: صانع الأحذية لا يشتري كميات كبيرة من الجلد عندما تكون الأسعار منخفضة، ولا أقل بكثير عندما ترتفع الأسعار)؛ والسبب يرجع إلى تعقيدات جهاز الإنتاج، وكون السلع المعنية المشتراة تدخل بقيمة ضعيفة في المنتج المصنع
  - ز- **مهنية واحترافية القائمين بالشراء**: أي أن الشراء الصناعي يقوم به مختصون يكون هاجسهم الدائم تحسين أساليبهم وطرقهم الشرائية، لذا فعلى المورد امتلاك قوة بيع قوية تكون لها مكانتها في الأسواق الصناعية
  - ح- **تعدد المتدخلين في عملية الشراء**: عموما يتدخل العديد من الأشخاص في القرار الشرائي، وبالنسبة للمشتريات المعقدة، فإن القرارات ترجع للجان مشكلة من الخبراء
  - ح- **الشراء المباشر من المصنعين** في أغلب الأحوال، بدل اللجوء للوسطاء، خاصة في حالة المنتجات معقدة تقنيا أو جد مكلفة.

باقي ٤ خصائص ما ذكرها ممكن يجيب منها  
فلازم تحفظو كل الإثمانية وتفرقو بينها

**(٦) من خصائص الشراء الصناعي (مقارنة بالشراء العادي) :**

أ- كبر مرونة الطلب السعرية

ب- كثرة المشتريين

ج- **تركز العلاقات التجارية**

د- وجود نوع من التشتت الجغرافي

**(٧) يتمثل احد الجوانب التي تختص بها الأسواق النظامية ، في :**

أ- كثرة أعداد المشتريين

ب- قلة المتدخلين في عملية الشراء

ج- كثرة الوسطاء في عملية الشراء

د- **تركز العلاقات الشرائية بين المتعاملين**

**(٨) من خصائص الشراء النظامي :**

**(٩) من الخصائص التي تتميز بها الاسواق الصناعية :**

أ- مرونة الطلب بشكل كاف

ب- **مهنية واحترافية القائمين بالشراء**

ج- الشراء عادة من الوسطاء

د- توسع دائرة العلاقات التجارية لعدد كبير من المجهزين

**(١٠) من خصائص الشراء النظامي التي يتميز بها عن الشراء العادي (الاستهلاكي) :**

أ- كثرة اعداد المشتريين

ب- قلة المتدخلين في عملية الشراء

ج- المرونة الكبيره للطلب

د- **الشراء المباشر من المصنعين في الغالب**

ركزوع الباقي الخصائص الشراء  
النظامي دايمًا يجيب اسئلتها

(١١) إحدى الخصائص التي تتميز بها أسواق الاستهلاك مقارنة بالأسواق الصناعية هي :

أ- قلة أعداد المشترين

ب- كثرة المتدخلين في عملية الشراء

ج- الشراء المباشر من المصنعين

د- كثرة الوسطاء في عملية الشراء

بهذا السؤال اول مره يعكس الدكتور  
سؤاله ويطلب الاستهلاك، لازم تركزون

تابع المتدخلون في الشراء الصناعي :  
إن مركز الشراء يشتمل على كل أولئك الذين يقومون بتأدية أحد الأدوار الرئيسية التالية :  
أ- صاحب المبادرة: وهو الذي يصدر الطلب الأولي (لأول مرة)، وعادة ما يكون هو المستعمل  
ب- المستعمل: وهو الذي يستخدم السلعة أو الخدمة، وفي العديد من الحالات يتولى مهمة إعداد دفتر الشروط الأولي  
ج- المؤثر: ونعني به كل شخص يكون له تأثير مباشر أو غير مباشر يمارس من خلاله تأثيراً على قرار الشراء، إنه يشارك في إعداد دفتر الشروط والبحث عن الموردين، وعادة ما يتمتع بنفوذ الخبرة، وقد يكون من داخل أو خارج المنظمة (عضو بمكتب دراسات أو مستشار)  
د- متخذ القرار: وهو ذلك الشخص الذي تؤول إليه سلطة اتخاذ القرار الفعلية في اختيار الموردين  
هـ- القائم بعملية الشراء: وهو ذلك الشخص الذي توكل إليه رسمياً مسؤولية التفاوض حول شروط الشراء، إنه يعطي رأيه حول بعض الخصوصيات، غير أنه يتدخل خاصة في إبرام الصفقات التجارية.  
علماً أنه في حالة وجود عملية شراء هامة ومعقدة فإنه يتعين عليه الرجوع إلى المسؤولين الأعلى منه درجة و-جهة المصادقة: وتتمثل في الجهة التي تعطي موافقتها على تمرير طلب الشراء  
ز-المتحكم بالمعلومة: مثلاً يتعلق الأمر بموظف بمصلحة الشراء يختلق حواجز أمام مورد ما تمنعه من التواصل مع المستعمل أو متخذ القرار.

(١٢) تطلق تسميه جهه المصادقه على الشراء في المنظمه على الجهه التي :

أ- تؤول اليها سلطه اتخاذ القرار الفعلية في اختبار الموردين

ب- تعطي موافقتها على تمرير طلب الشراء

ج- تتحكم بالمعلومات عن السوق داخل المنظمه

د- توكل اليها رسميه مسؤوليه التفاوض حول شروط الشراء

و-جهة المصادقة:

وتتمثل في الجهة التي تعطي موافقتها على تمرير طلب الشراء

(١٣) الهيئة التي ترجع اليها مهمة الموافقة على إبرام الصفقة في الشراء الصناعي يطلق عليها :

أ- جهة المبادرة

ب- الجهة المسؤولة عن الشراء

ج- جهة المصادقة

د- الجهة المتحكمة بالمعلومة

تابع المتدخلون في الشراء الصناعي :

و-جهة المصادقة:

وتتمثل في الجهة التي تعطي موافقتها على تمرير طلب الشراء

(١٤) مجموعة الافراد والجماعات التي تتدخل في مسار القرار المتعلق بالشراء وتتوزع فيما بينها الاهداف والمخاطر هي تعبير عن :

أ- مركز الشراء

ب- جهة المصادقة

ج- جهة التأثير

د- بيئة الشراء

خصائص الشراء النظامي والعوامل المؤثرة فيه :  
٢- المتدخلون في الشراء الصناعي :  
يطلق كل من (Webster & wind) تسمية مركز الشراء على وحدة اتخاذ القرار في المنظمة ، ويعرفانه على أنه: «مجموعة الأفراد والجماعات التي تتدخل في مسار القرار المتعلق بالشراء، وتتوزع في ما بينها الأهداف والمخاطر».

**١٥) في حالة وجود فروق حساسة بين المنتجات المعروضة فإن المشتري الصناعي :**

**أ- يولي اهتماما للعوامل العقلانية**

ب- يولي اهتماما للعوامل الشخصية

ج- لا تحكمه العوامل الموضوعية

د- تحكمه العوامل الذاتية

٣-العوامل المؤثرة في الشراء الصناعي:  
لقد تم تطوير العديد من المقاربات لبيان هذه العوامل، وبالنسبة لغالبية المنظمات فإننا نفترض بأن المشتري يكون محكوما بالهدف الاقتصادي، بحيث يفضل قراره الشرائي المورد الذي يعرض أفضل علاقة للثاني السعر/الجودة. كما أن هناك من يؤكد على الدوافع الشخصية للمشتري الحساسة للامتيازات أو الساعية وراء تقليص حجم الأخطار. وفي الواقع إن المشتري تحكمه عوامل موضوعية كما تؤثر فيه أخرى ذاتية.\*  
\* إذا كان هناك تساوى أو تقارب في عروض المجهزين فإن المشتري يمكن أن يتأثر بدوافع شخصية، وبالمقابل فإنه في حالة وجود فروق حساسة بين المنتجات المعروضة ، فسيكون أكثر مسؤولية ويولي الأهمية للعوامل العقلانية.

**١٦) في حالة وجود فروق حساسة بين المنتجات المعروضة ، فإن المشتري الصناعي في العادة :**

**أ- يكون أكثر مسؤولية**

ب- لا يولي أهمية للجوانب العقلانية

ج- يتأثر أكثر بالدوافع الشخصية

د- يتأثر أكثر بالعوامل الذاتية

هذي الجزئية يجب  
يجيب منها سؤال

٣-العوامل المؤثرة في الشراء الصناعي:  
\* إذا كان هناك تساوى أو تقارب في عروض المجهزين فإن المشتري يمكن أن يتأثر بدوافع شخصية، وبالمقابل فإنه في حالة وجود فروق حساسة بين المنتجات المعروضة ، فسيكون أكثر مسؤولية ويولي الأهمية للعوامل العقلانية.

**١٧) من المتغيرات التنظيمية المؤثرة في الشراء الصناعي :**

**أ- سياسات وأهداف المنظمة**

ب- المسؤوليات المهنية والشخصية للأفراد.

ج- مستوى الطلب

**خصائص الشراء النظامي والعوامل المؤثرة فيه :**

٣-العوامل المؤثرة في الشراء الصناعي:

ب-المتغيرات التنظيمية: ضمن ذلك لدينا:

- **سياسات وأهداف المنظمة**

- إجراءات المنظمة (سياسة المكافآت)

- الهيكلية الإدارية لها ( **مركزية** أو لا مركزية، تسلسل السلطة)

- نظام سير المعلومات والاتصالات.

**١٨) إحدى المتغيرات التنظيمية المؤثرة في الشراء الصناعي هي :**

**أ- مركزية القرار**

ب- مستوى الطلب

ج- المنافسة

د- المسؤوليات المهني والشخصية التي سبق للمشتري تقلدها

معلومات اضافية

٣-العوامل المؤثرة في الشراء الصناعي:

ا-المتغيرات البيئية:

وتقع خارج مجال مراقبة المنظمة ، ومن أهمها:

- مستوى الطلب - التقدم التكنولوجي

- الدورة الاقتصادية - المضمار السياسي

- سعر النقود - المنافسة

**١٩) العنصر الذي يدخل ضمن المؤثرات البيئية في قرار الشراء ، هو :**

**أ- معدل التضخم**

ب- نظام المعلومات التسويقية

ج- سياسات وأهداف المنظمة

د- المواقف تجاه الأخطار للقائم بالشراء

لو بدل كلمة بيئية [ تنظيمية ] بيطلع الجواب (ج)

اللي يلقاه نص الجواب  
يعطيني خبر اضيفه

اتوقع السؤال فيه خطأ لاني بحثت اكثر من  
ساعة ع الإجابة من المحتوى ولا لقيت نصه

باقي العوامل المؤثرة في الشراء الصناعي ممكن يجيبها

د- المتغيرات الفردية :

على مسؤولي التسويق الإحاطة بهذه المتغيرات وإدراك الدور الذي تقوم به لدى كل متدخل في عملية الشراء ، ذلك لأن لكل متدخل إدراكه الخاص وتفضيلاته النسبية المتعلقة بخصائص المنتج والموردين. كما يمكن أن يندرج ضمن ذلك عوامل أخرى كالسن، والدخل، ومستوى التكوين، والمسؤوليات المهنية والشخصية، والمواقف تجاه الأخطار.

ج- متغيرات العلاقات البيئية للأشخاص : وتؤثر في قرار مسار الشراء على اعتبار أن مركز الشراء في حد ذاته يقتضي تداخلا بينيا للعديد من الأشخاص في النفوذ وفي مختلف العلاقات الخاصة بعملية الشراء (مكانة الفرد بالمنظمة، مدى تأثيره فيهم ومعرفة لهم).  
\*إنه من غير المعقول أن يتجاهل البائع علاقات من هذا النوع، بل على العكس يجب عليه أن يبني لنفسه ما يمكن أن نسميه (نظام ذكاء تسويقي) يسمح له بمعرفة وفهم مدى تأثير هذه العلاقات.

## المحاضرة السادسة [ تجزئة السوق وتحديد الأسواق المستهدفة ]

جاء خلال الثلاث سنوات الماضية ١٣ سؤال [ ١ - ٣٥ / ٣ اسئلة ] [ ٢ - ٣٥ / ٤ اسئلة ] [ ١ - ٣٦ / ٢ اسئلة ]

[ ٢ - ٣٦ / ١ اسئلة ] [ ١ - ٣٧ / ٤ اسئلة ] [ ٢ - ٣٧ / ١ اسئلة ] [ واجب / ١ ] [ مكرر / ٣ ]

١) عملية تقسيم السوق الكلي إلى عدة قطاعات سوقية متجانسة بهدف خدمتها ، هي تعبير عن :

أ- الاستراتيجية التسويقية

ب- التجزئة السوقية

ج- دراسة السوق

د- بحوث التسويق

٢- مفهوم التجزئة السوقية :  
تعرف التجزئة السوقية على أنها عملية تقسيم السوق الكلي إلى عدة قطاعات سوقية متجانسة ، وذلك اعتمادا على أسس ومعايير معلومة (ديمغرافية، جغرافية، اقتصادية...) بهدف خدمتها من خلال المزيج التسويقي المناسب

ماهية التجزئة السوقية ممكن يجيبها

- ١- تعريف السوق :  
السوق هو مجموعة من الافراد الطبيعيين أو المعنويين الذين لديهم حاجات معينة يمكن إشباعها عن طريق منتجات وخدمات معينة ولديهم القدرة والرغبة والسلطة في شرائها.
- ٣- السوق المستهدف :  
تطرح هذه السوق على أنها الأهداف الاستراتيجية التسويقية للمؤسسة والمرتكزة أساسا على المستهلك باعتباره هدف أي نشاط تسويقي، وفي ظل الشروط التي سبق تحديدها للسوق .
- ٤- مزايا التجزئة السوقية :  
- تحقيق ولاء المستهلكين - مواجهة المنافسة - رفع الروح المعنوية للموسوقين  
- تحقيق هدف المنظمة في إشباع حاجات المستهلكين - تطوير الاستراتيجيات التسويقية.
- ٥- مساوئ التجزئة السوقية :  
- ارتفاع التكلفة لان التقسيم يعني أكثر من مزيج تسويقي - كثرة مجهودات رجال البيع  
- صغر حجم السوق الواحد أحيانا، نتيجة تقسيم السوق الواحد لعدة شرائح
- ٦- أهداف التجزئة السوقية:  
- تمكين المنظمة من خدمة الأجزاء التي ترغب في خدمتها وفقا لإمكاناتها وظروفها  
- التعرف بشكل أكثر دقة على السوق المراد خدمته  
- التحديد الدقيق للأهداف التسويقية  
- تسهيل عملية تقييم الأداء  
- تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر بسهولة.  
تقسيم السوق الواحد لعدة شرائح

خطوات عملية التجزئة السوقية وشروط نجاحها :

١- خطوات التجزئة السوقية :

أ. تحديد أسس تشكيل القطاعات السوقية :

بحيث يتحدد التقسيم على أسس محددة : ديمغرافية ( رجال / نساء / أطفال ) ، جغرافية ( المنطقة الشرقية / الغربية / سوق إفريقيا / سوق آسيا ) ، اقتصادية ( فئات مرتفعة أو متوسطة أو منخفضة الدخل )

ب. التطبيق في الخلافات التي يمكن أن تتواجد داخل هذه القطاعات :

وذلك بغرض الفهم الجيد لمكونات هذا القطاع من خلال تحديد الخلافات الممكنة بداخله كالمواقف من المنتج ، وعادات الشراء ، وأسلوب الحياة.

ج. التنبؤ بالسوق الكامن :

حيث ستسمح الدراسات بالتنبؤ بحجم السوق الكامن ، وهنا يمكن أن يتخذ قرار الانسحاب إذا كان لا يتناسب مع تطلعات الشركة

د. التنبؤ بالحصصة السوقية للمنظمة :

وهو أمر ترتب به أهداف المنظمة ويرتبط بطاقتها الإنتاجية ، علما أن التنبؤ بالحصصة السوقية للمنظمة يعتبر أمرا تحده دراسة المنافسين

هـ. اختيار القطاع ( أو عدة قطاعات ) السوقية المستهدف :

فقد تختار المنظمة قطاعا سوقيا واحدا ( المنطقة الشرقية لوحدها مثلا ) ، أو عدة قطاعات سوقية ( النشاط على مستوى ثلاثة مناطق أو قطاعات سوقية ) ، وذلك إنما يتم بمراعاة

إمكانات الشركة ومقارنة التكاليف والعوائد عن كل قطاع.

٢) تتمثل الخطوة الأولى للتجزئة السوقية في :

٣) تتمثل أولى خطوات التجزئة السوقية في :

أ- اختيار القطاع السوقية المستهدف

ب- تحديد أسس تشكيل القطاعات السوقية

ج- التنبؤ بالحصصة السوقية

د- التنبؤ بالسوق الكامن

٤) ترتبط مرحلة التنبؤ بالحصة السوقية للمنظمة في تجزئة السوق بالطاقة الإنتاجية :

أ- للمنظمة

ب- لقطاع نشاط المنظمة

ج- للاقتصاد القومي

د- للشركات المنافسة للمنظمة

١- خطوات التجزئة السوقية:

ج. التنبؤ بالسوق الكامن :

حيث ستسمح الدراسات بالتنبؤ بحجم السوق الكامن ، وهنا يمكن أن يتخذ قرار الانسحاب إذا كان لا يتناسب مع تطلعات الشركة

د. التنبؤ بالحصة السوقية للمنظمة :

وهو أمر ترتب به أهداف المنظمة ويرتبط بطاقتها الإنتاجية ، علما أن التنبؤ بالحصة السوقية للمنظمة يعتبر أمرا تحددته دراسة المنافسين

٥) خطوة التجزئة السوقية ذات العلاقة المباشرة مع الطاقة الإنتاجية للمنظمة ودراسة المنافسين هي :

أ- تحديد أسس تشكيل القطاعات السوقية

ب- التدقيق في الخلافات داخل القطاعات

ج- التنبؤ بالسوق الكامن

د- التنبؤ بالحصة السوقية

١- خطوات التجزئة السوقية:

د. التنبؤ بالحصة السوقية للمنظمة :

وهو أمر ترتب به أهداف المنظمة ويرتبط بطاقتها الإنتاجية ، علما أن التنبؤ بالحصة السوقية للمنظمة يعتبر أمرا تحددته دراسة المنافسين

٦) ينتج عن التجزئة السوقية اختيار :

أ- قطاع سوقي واحد مستهدف

ب- قطاعين سوقيين مستهدفين

ج- أكثر من قطاع سوقي واحد مستهدف

د- قطاع سوقي واحد مستهدف أو أكثر

جيب هذي  
الفقرة مرتين

خطوات عملية التجزئة السوقية وشروط نجاحها :

١- خطوات التجزئة السوقية:

هـ. اختيار القطاع ( أو عدة قطاعات ) السوقي المستهدف:

فقد تختار المنظمة قطاعا سويقيا واحدا ( المنطقة الشرقية لوحدها مثلا ) ، أو عدة قطاعات سوقية ( النشاط على مستوى ثلاثة مناطق أو قطاعات سوقية ) ، وذلك إنما يتم بمراعاة إمكانيات الشركة ومقارنة التكاليف والعوائد عن كل قطاع.

معلومات  
إضافية

خطوات عملية التجزئة السوقية وشروط نجاحها :

٢- شروط التجزئة الفاعلة :

- إمكانية القياس لحجم وقدرة الشراء الناتج عن تقسيم السوق حتى يمكن المقارنة والمفاضلة
- إمكانية الوصول للقطاع المستهدف وذلك خاصة من خلال الوصول لجوانب معينة كقنوات التوزيع مثلا
- إمكانية تحقيق درجة ربحية مناسبة
- إمكانية التنفيذ، أي الدرجة التي يمكن من خلالها تصميم برامج تسويقية فعالة لخدمة القطاعات المستهدفة.

٧) تتمثل الخطوة الأخيرة للتجزئة السوقية ، في :

أ- التنبؤ بالسوق الكامن

ب- التنبؤ بالحصة السوقية

ج- اختيار القطاع السوقي المستهدف

د- التدقيق في الخلافات داخل القطاعات السوقية

٨) الاستراتيجية التي نوجه بموجبها مزيجنا تسويقيا موحدا لكامل أجزاء السوق هي استراتيجية :

٩) يطلق على استراتيجية تقديم مزيج تسويقي واحد لكامل السوق : استراتيجية

أ- التنوع

ب- التعدد

ج- التركيز

د- السوق الكلي

استراتيجيات تقسيم السوق :

١- استراتيجية السوق الكلي :

وهو وضع مزيج تسويقي واحد لكل السوق، دون تقسيم محدد، علما أن هذه الاستراتيجية هي نادرة. حيث تستخدم من قبل المنظمات التي تنتج منتجا واحدا أو خطأ وحدا لأنها تفترض أن جميع الزبائن في السوق لديهم حاجات متشابهة نحو منتج واحد ومن ثمة فهي تقدم لهم مزيجا تسويقيا واحدا ، أي منتجا واحد بسعر واحد وبرنامج توزيع موحد وسياسة إشهار موحدة للوصول إلى معظم الزبائن في السوق.

مزيج تسويقي موحد ← كامل السوق

١٠) عندما تقدم مزيجاً تسويقياً موحداً لكامل أجزاء السوق ، فهذا يشير إلى :



أ- التجزئة الاستراتيجية

ب- التجزئة السوقية

ج- استراتيجية السوق الكلي

د- استراتيجية التركيز السوقي

١١) استراتيجية التجزئة التي تسمح بالتخصص وتلائم المنظمات ذات الموارد المحدودة ، هي استراتيجية :

١٢) يعبر استخدام مزيج تسويقي واحد يوجه لفئة متجانسة من المستهلكين المتشابهين ، عن استراتيجية :

أ- السوق الكلي

ب- التركيز السوقي

ج- التقسيم المتعدد

د- التقسيم المتنوع

٢- استراتيجية التركيز السوقي :

- عندما تجد المنظمة نفسها أمام سوق تتشكل من أفراد ومنظمات ذوي احتياجات مختلفة للمنتجات وتكون مزايا التعامل مع مجموعة واحدة تتناسب مع ظروف المنظمة، فإنها تفضل استخدام مزيج تسويقي واحد يوجه نحو مجموعة واحدة من المستهلكين الذين تتشابه رغباتهم. (المشروبات الغازية وغير الغازية، والملائمة لمرضى السكري)

- إن هذه الاستراتيجية تسمح بالتخصص وتركيز الجهود والموارد وتلائم المنظمات ذات الموارد المحدودة؛ لكن يعاب عليها الخوف من تحول العملاء، ودخول منافسين جدد، أي أنها تعتمد على وضع البيض في سلة واحدة.

مزيج تسويقي ————— قطاع ٢  
قطاع ١  
قطاع ٣

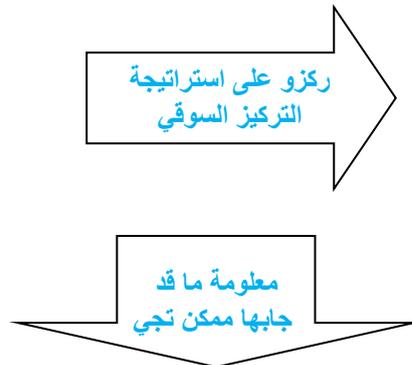
١٣) استراتيجية التجزئة التي تسمح بالتخصص وتركيز الجهود والموارد و تلائم المنظمات ذات الموارد المحدودة ، هي استراتيجية :

أ- السوق الكلي

ب- التركيز السوقي

ج- التنوع

د- التعدد



٣- استراتيجية التعدد :

- وهنا تجد المؤسسة أنه من الأنسب لها تقسيم السوق إلى مجموعات تبعا لمدى تشابه كل مجموعة، ثم التعامل في حدود إمكاناتها، مع أكثر من مجموعة بحيث تكون قادرة وفقا لذلك على إتباع أكثر من مزيج تسويقي.

- والاختلاف هنا يكون في جملة عناصر المزيج التسويقي، وتمتاز هذه الاستراتيجية بأنها تمكن المنظمة من خدمة عدد متنوع من القطاعات السوقية والحصول على مبيعات كبيرة، إلا أنها مكلفة.

مزيج تسويقي ١  
مزيج تسويقي ١  
مزيج تسويقي ١  
قطاع ١  
قطاع ١  
قطاع ١

- وعموما فإن المفاضلة ما بين الاستراتيجيتين السابقتين تتم وفقا لعدة عوامل منها ما يتعلق مثلا بالشركة، كتصور الإدارة للمخاطر أو مدى وفرة المعلومات، ومنها ما يتعلق بالمنتج كدوره حياته وحجم المبيعات ومنها ما يتعلق بالسوق كدرجة المنافسة

## المحاضرة السابعة [ التنبؤ وتقدير الطلب ]

جاء خلال الثلاث سنوات الماضية ١٧ سؤال [ ١ - ٣٥ / اسئلة ٥ ] [ ٢ - ٣٥ / اسئلة ٣ ] [ ١ - ٣٦ / اسئلة ٤ ]  
[ ٢ - ٣٦ / اسئلة ٥ ] [ ١ - ٣٧ / اسئلة ١ ] [ ٢ - ٣٧ / اسئلة ١ ] [ واجب / ٠ ] [ مكرر / ٢ ]

١ ( تعتبر عملية التنبؤ بالطلب عملية صعبة خاصة في ظل ظروف :

أ- حالة التأكد التام

ب- البيئة الديناميكية

ج- البيئة غير المتغيرة

د- تكون فيها الفترة المعنية بالتنبؤ قصيرة

- إن عملية التنبؤ تعتبر عملية صعبة خاصة في ظل ظروف عدم التأكد والبيئة الديناميكية التي نعيشها الآن. علما أن هذه الصعوبة تزداد كلما كانت الفترة المعنية بالتنبؤ طويلة نسبيا، أو تشمل بيئة تتميز بالديناميكية الشديدة كما هو شأن أغلب الأسواق الآن  
- ولكن عملية التنبؤ وتقدير الطلب تعتبر عملية رئيسية للمنظمة وتعتمد عليها مختلف الوظائف الإدارية الأخرى كتحليل الفرص التسويقية المتاحة وتخطيط الجهود التسويقية  
- كما تعتبر هذه الخطوة أساسية أيضا لعملية الرقابة على الأنشطة التسويقية، لأن تقديرات الطلب تعتبر من المعايير الرئيسية المعتمد عليها في عمليات الرقابة والمتابعة.

٢ ( ينظر الى عملية التنبؤ على انها عملية صعبة ومعقدة خاصة في حالة :

أ- ظروف التأكد التام

ب- قصر الفتره المعنيه للتنبؤ

ج- بيئه تتميز بالديناميكية الشديدة

نفس السؤال اللي فات  
لكن بطريقة مختلفة

٣ ( القياس الكمي

للطلب المتوقع هو تعبير عن :

أ- مرونة الطلب

ب- حجم الطلب

ج- تقدير الطلب

د- منحى الطلب

المجالات الرئيسية لتقديرات الطلب  
يقصد بتقدير الطلب : القياس الكمي للطلب المتوقع الذي يمكن أن يتم على مستوى العديد من المجالات، وتوجد عموما ثلاثة عناصر أساسية تؤثر في هذه المجالات هي:  
- تقسيمات المنتج - المناطق الجغرافية - الفترات الزمنية  
١- تقسيمات المنتج : وتوجد عدة مستويات يمكن أن يقسم على أساسها المنتج، من ذلك مثلا:  
أنواع المنتج وأشكاله - خط المنتج - مبيعات الشركة من المنتج - مبيعات قطاع الصناعة من المنتج  
٢- المناطق الجغرافية : والتي تتيح إمكانية تقسيم الطلب إلى عدة مجالات:  
- محلية - وطنية - إقليمية - دولية  
٣- الفترات الزمنية: يمكن أن نقسم الطلب على أساس الفترات الزمنية، إلا أننا نأخذ على وجه الخصوص:  
-الفترة الزمنية قصيرة الأجل -الفترة الزمنية متوسطة الأجل -الفترة الزمنية طويلة الأجل

٤ ( تركز الكفاءة التسويقية

المؤثر للنشاط التسويقي على

أ- المدخلات

ب- الارباح

ج- المخرجات

د- مدى تحقيق النتائج

التسويقية المسطرة

المحددات المؤثرة في الطلب : هناك العديد من المحددات التي تتأثر بها تقديرات الطلب يمكن الإشارة إلى أهمها:  
١- طبيعة المنتج ٢- حجم الطلب ٣- طبيعة الشراء ٤- مجموعة العملاء  
٥- المنطقة الجغرافية ٦- البيئة التسويقية ٧- الأنشطة التسويقية.  
١. طبيعة المنتج:  
لا بد من تحديد طبيعة المنتج الذي نود تقدير الطلب عليه، مثلا لتقدير الطلب على الأثاث يجب تحديد نوعه.  
٢. حجم الطلب:  
يجب تحديد ما إذا كنا نريد تحديد الطلب ككميات، أو كقيمة (بالريالات)، أو كنسبة من السوق أو بكل هذه المعايير.  
٣. مجموعة العملاء:  
أي معرفة ما إذا كانت الدراسة تستهدف كل قطاعات السوق (مستهلكين نهائيين ونظاميين) أو جزء محدود منه (طلب المتزوجين حديثا على الأثاث كجزء من المستهلكين النهائيين).  
٤. الأنشطة التسويقية:  
وذلك لما لهذه الأنشطة (التي تقوم بها المنظمة) من تأثير على الطلب، وهنا نشير إلى:  
- مستوى الإتفاق التسويقي وما له من أثر على حجم الطلب - المزيج التسويقي وتأثيراته المعروفة  
تقسيم الجهود التسويقية وتركيزها - الفعالية والكفاءة التسويقية، حيث تتعلق الفعالية بمدى تحقق النتائج التسويقية المسطرة ( تركز على المخرجات ) ، وتتعلق الكفاءة بمدى استغلال الموارد ( مدخلات ) .

٥) يتعلق مصطلح الكفاءة التسويقية :

- أ- المخرجات
- ب- بمدى تحقق النتائج
- ج- بالعمليات
- د- بمدى استغلال الموارد

٦) الكفاءة التسويقية هي مفهوم مرتكز على :

أ- المدخلات

- ب- المخرجات
- ج- السوق المستهدف
- د- تحقيق الأهداف

❖ الفعالية والكفاءة التسويقية، حيث تتعلق الفعالية بمدى تحقق النتائج التسويقية المسطرة (تركز على المخرجات)، وتعلق الكفاءة بمدى استغلال الموارد (مدخلات).

٧) تتعلق الفعالية التسويقية :

أ- بمدى تحقق النتائج التسويقية المسطرة

- ب- بمدى استغلال الموارد التسويقية المتاحة
- ج- بالاهتمام اساسا بمدخلات نظام التسويق
- د- بالاهتمام اساسا بعمليات نظام التسويق

❖ الفعالية والكفاءة التسويقية، حيث تتعلق الفعالية بمدى تحقق النتائج التسويقية المسطرة (تركز على المخرجات)، وتعلق الكفاءة بمدى استغلال الموارد (مدخلات).

٨) الفعالية التسويقية هي مفهوم مرتكز على :

أ- الاستغلال الامثل للموارد

- ب- تفعيل المدخلات
- ج- خفض التكاليف

د- تحقيق الأهداف

إذا قال بالسؤال كفاءة الجواب مدخلات او تتعلق باستغلال الموارد وإذا قال فعالية يعني تحقيق النتائج او المخرجات ،، احفظوها

٩) يعبر عن مفهوم الفعالية التسويقية :

- أ- مدخلات النظام التسويقي
- ب- عمليات النظام التسويقي
- ج- تحقق الاهداف التسويقية المحددة سلفا

د- الاقتصاد في استغلال الموارد التسويقية المتاحة

إذا قال بالسؤال كفاءة الجواب مدخلات او تتعلق باستغلال الموارد وإذا قال فعالية يعني تحقيق النتائج او المخرجات ،، احفظوها

□ نظرا لتأثر الطلب بالعديد من المحددات، فإن لكل بيئة تسويقية منحني طلب معين، علما أن المتغيرات الداخلية للمنظمة أو مجهوداتها التسويقية تؤثر أيضا على مستويات الطلب ومن ثمة فإنه توجد عدة تقديرات للطلب الكلي للسوق والشركة في ضوء المحددات التي سبق الإشارة إليها □ ومن أهم أنواع تقديرات الطلب المتوقع، لدينا : ١- الطاقة الاستيعابية للسوق:

معلومة

١٠) يدل الاحتمال الاقصى للطلب على منتج معين ، ضمن تقديرات الطلب على مفهوم :

١- الطاقة الاستيعابية للسوق:  
أي قدرة السوق، أو الاحتمال الأقصى للطلب على منتج معين. كتقدير وزارة الصحة ليلد ما لاحتياجات الأدوية بغض النظر عن القدرة الشرائية. أي أن الطلب قد لا يتحقق عمليا لعدة أسباب كعدم توفر القدرة الشرائية.  
معادلة الطاقة الاستيعابية للسوق هي:  
$$ك = ن \times م \times ع$$
  
حيث: ك = قيمة الطلب المحتمل أو الطاقة الاستيعابية للسوق  
ن = عدد المشتريين المحتملين لمنتج ما في ظروف معينة  
م = متوسط كمية الشراء للمشتري  
ع = متوسط سعر الوحدة

١١) يقصد بالاحتمال الاقصى على منتج معين :

أ- الطاقة الاستيعابية للسوق

ب- الطاقة القصوى للطلب على منتجات المنظمة

ج- الطلب الجاري

د- التقدير المتوقع للسلع

١٢) التقدير المتوقع للسوق أو ( الطلب الجاري ) هو تعبير عن :

أ- حجم الطلب الممكن تحقيقه فعلا خلال فترة معينة .

ب- اقصى حجم طلب يمكن شركته تحقيقه

ج- الاحتمال الاقصى للطلب على منتج معين

د- نسبه معينه من حجم الطلب المتوقع

□ ومن أهم أنواع تقديرات الطلب المتوقع، لدينا :  
ب- التقدير المتوقع للسوق ( الطلب الجاري ) : أي حجم الطلب الممكن تحقيقه فعلا خلال فترة معينة ، فهو يوضح حجم الطلب المصحوب بقوة شرائية، والممكن تحقيقه بناء على الجهود التسويقية.

١٣) قد يتساوى اقصى حجم للطلب يمكن تحقيقه للشركة ، مع التقدير المتوقع للسوق كله ، في حالة :

أ- المنافسة التامة

ب- احتكار القلة

ج- احتكار المنظمة للسوق بالكامل

د- المنافسة الاحتكارية

□ ومن أهم أنواع تقديرات الطلب المتوقع، لدينا :  
ج- الطاقة القصوى للطلب على منتجات المنظمة:  
أي أقصى حجم طلب يمكن للشركة تحقيقه ، وقد يتساوى مع التقدير المتوقع للسوق كله كما في حالة احتكار كامل المنظمة للسوق. وهو أمر نادر الحدوث.

□ ومن أهم أنواع تقديرات الطلب المتوقع، لدينا :  
د- نصيب الشركة من السوق : أي نسبة معينة من حجم الطلب المتوقع، والتي تتوقف على عوامل منها المجهود التسويقي للشركة، فإذا أنفقت شركتان تقدمان نفس المنتج للسوق بمبلغين مختلفين، كان لكل منهما نصيب مختلف عن الآخر.  
هـ- تقديرات السوق الكلي والجزئي : أي إجمالي تقديرات الطلب على منتج معين في كل أنحاء السوق ( على مستوى المملكة ) بالنسبة للكلي ، بينما الجزئي يعني تقديرات لجزء معين من السوق ( المنطقة الشرقية ).

باقي أنواع  
التقديرات ممكن  
يجيب منها

١٤) من الطرق الشخصية لتقديرات الطلب المتوقع :

أ- طريقة التقدير الجماعي

ب- المؤشرات القيادية

ج- السلاسل الزمنية

د- نماذج الانحدار

طرق تقديرات الطلب المتوقع :  
١- التقديرات الشخصية : لها ثلاث طرق هي :  
أ- استطلاع رأي المشتري: تعتمد على سؤال المشتريين عما يتوقع ان يشترونه من منتج خلال فترة معينة (المقابلة، تليفون، بريد...). مفيدة عندما يكون عدد المشتريين قليلا، ولديهم رغبة الشراء، ورغبة الافصاح، وتكون تكلفة الاستطلاع مقبولة.  
ب- تقديرات المسؤولين عن المبيعات: يتم سؤالهم عن تقديراتهم عن المبيعات خلال فترة وسوق وسلعة معينة. يعاب عليها انها لا تعتمد على معايير موضوعية بل على انماط شخصية.  
ج- آراء اهل الخبرة: يتم استشارة اهل الخبرة في مجال سلعة معينة، تتميز كسابقاتها بعدم الدقة وعدم الموضوعية، ولها ثلاث طرق هي:  
- طريقة التقدير الجماعي - طريقة التقدير الفردي - طريقة دلفي.

١٥) من أنواع التقديرات الشخصية للطلب المتوقع :

**أ- طريقة دلفي**

**أنواع التقديرات الشخصية للطلب المتوقع :**

- ١- طريقة التقدير الجماعي :  
اتفاق مجموعة خبراء على تقدير معين.
- ٢- طريقة التقدير الفردي :  
يتم وضع تقدير مبني على متوسط تقديرات فردية.
- ٣- طريقة دلفي :  
يقوم افراد بوضع تقديرات للطلب المتوقع ثم يقوم شخص  
بنتقيح تلك التقديرات واعادة ارسالها الى المجموعة للإدلاء  
برأيهم وتكرر العملية الى غاية تحقيق الثبات في التقديرات،  
تتميز بانها سريعة ومفيدة في حالة نقص المعلومات، ومن  
عيوبها انها غير دقيقة وغير مفيدة لمجموعة واحدة من  
المستهلكين أو في حالة منتج محدد أو منطقة محددة،  
بقدر ما تفيد في حالة مجموعات كبيرة وأسواق كبيرة.

ب- نماذج الانحدار

ج- المؤشرات القيادية

د- السلاسل الزمنية

**١٦) تختص طريقة دلفي لتقدير الطلب بكونها :**

أ- مجدية فقط في حال توفر المعلومات عن السوق

ب- بطيئة عمليا

**ج- نتائجها غير دقيقة**

د- مفيدة لمجموعه واحده من المستهلكين

١٧) من الطرق السببية لتقديرات الطلب المتوقع :

**طرق تقديرات الطلب المتوقع**

**٤- الطرق السببية:**  
يمكن لرجال التسويق الاعتماد على اساليب الاقتصاد القياسي لتحديد المتغيرات التي تؤثر في الطلب  
على السلعة ، ودراسة طبيعة العلاقة بين الطلب (تابع) والمتغيرات المستقلة.  
ومن جملة هذه الأساليب لدينا: (المؤشرات القيادية، نماذج الإنحدار، الإنحدار البسيط، الإنحدار المتعدد

أ- طريقة التقدير الفردي

ب- طريقة التقدير الجماعي

**ج- نماذج الانحدار**

د- استطلاع رأي المشتري

باقي طرق تقديرات الطلب  
المتوقع ماقد جابها ممكن تجي

**طرق تقديرات الطلب المتوقع**

- ٢- طريقة الاسواق الاختيارية : تقوم على اختيار منطقة محددة من السوق كعينة ممثلة للسوق ، ثم تقوم الشركة  
بعرض المنتج وبذل مجهود تسويقي مشابه لما تنوي القيام به ، ويقدر الطلب على أساس ما تقدمه المنطقة الاختيارية  
ويعتبر معيارا للطلب المتوقع بالنسبة للسوق كله.  
يتوقف نجاح هذه الطريقة لقدرة الشركة على الاختيار الجيد للمنطقة وللفترة الزمنية المعبرة عن احتياجات المستهلكين
- ٣- السلاسل الزمنية:  
يقصد بالسلاسل الزمنية المشاهدات الاحصائية الخاصة بمتغير ما خلال فترة زمنية معينة(ايام، اسابيع، اشهر،  
سنوات)، حيث تعتمد هذه الطريقة على تحليل علاقة المبيعات بالزمن، وما اذا كانت خطية او غير خطية.  
تعتمد هذه الطريقة على الاسلوب الكمي وتتسم بالموضوعية، ويعاب عليها انها تعتمد فقط على عنصر الزمن في  
تحليل وتفسير التغير الذي يحدث في الطلب على السلعة محل التقدير.

## المحاضرة الثامنة [ استراتيجية المنتج ]

جاب خلال الثلاث سنوات الماضية ٢٩ سؤال [ ١ - ٣ / اسئلة ] [ ٢ - ٣٥ / اسئلة ] [ ١ - ٣٦ / ٧ اسئلة ]  
 [ ٢ - ٣٦ / اسئلة ] [ ١ - ٣٧ / اسئلة ] [ ٢ - ٣٧ / اسئلة ] [ واجب / ١ ] [ مكرر / ١ ]

١- تعريف المنتج : هو كل شيء من شأنه تلبية حاجة أو رغبة لدى الإنسان سواء كان سلعة أو خدمة أو فكرة ويتشكل من :  
 الجوهر المادي للمنتج ، الخدمات المساعدة ، التغليف ، عنصر السعر .

٢- حقيقة المنتج :

- ▶ المنتج شيء مادي كالسلع او معنوي كالخدمات.
- ▶ المنتج هو ما يريد المشتري شراؤه وليس ما يريد البائع بيعه.
- ▶ يختلف العملاء في المنافع المراد الحصول عليها من المنتج.
- ▶ يقبل العميل على الشراء عندما يقتنع ان المنافع المتوقعة في المنتج اكبر من تكلفة الشراء.
- ▶ بسبب تغير المنافع التي يريدها العملاء بصفة مستمرة يجب ان تتطور المنتجات لتتوافق مع تلك التغيرات.

تقسيمات المنتج: (١) السلع الاستهلاكية:

وهي السلع التي يشتريها الشخص لغرض استخدامه الشخصي أو لأسرته، كالمأكولات والملبوسات الاستهلاكية. وتقسّم هذه السلع بدورها إلى تقسيمات فرعية أخرى تبعا لعادات الشراء أو عمر السلع أو مدى ضرورتها: تقسيم السلع تبعا لعادات الشراء :

- ١- السلع الميسرة: اي التي يحصل عليها العميل دون بذل الجهد ( كبريت ، خبز ، خضروات .. ) ؛ يلاحظ أن معظمها قليل الثمن متكرر الشراء ويشتري بكميات قليلة في الصفقة الواحدة. كاستراتيجية يعمل رجال التسويق على توزيع السلعة في اكبر عدد من متاجر التجزئة ( استراتيجية التوزيع المكثف أو المنتشر ).
- ٢- سلع التسوق : يبذل غالبية المستهلكين جهدا في الحصول عليها، وعادة لا يرتبطون بعلامة معينة، ومعظم اسعارها مرتفعة وسريعة التغير : الملابس ، الأثاث المفروشات...). كاستراتيجية يعمل رجال التسويق على توفيرها في عدد اقل من متاجر التجزئة، هامش ربحها كبير مقارنة بالميسرة.
- ٣- السلع الخاصة: هي السلع التي يصر المستهلك على شراء علامة معينة، وبذل جهد اكبر (كاميرا، سيارة...)، وتشبع عادة حاجات معنوية أخرى إلى جانب الاشباع المادي. تحتاج تلك السلع الى جهد ترويجي وتوزيعي.
- ٤- السلع الاضطرارية: سلع لا يرغب المستهلك في الحصول عليها ولكنه قد يضطر لذلك (مكافحة التدخين، الفحوص الطبية). يصعب على المنتجين بذل مجهود لزيادة الطلب غير المألوف لذا يعاني المنتج من ارتفاع تكلفة الترويج والمخاطرة.

(١) تسمى السلع الذي يشتريها الشخص لغرض الاستخدام الشخصي او لاسرته بالسلع:

ركزو على سلع  
عادات الشراء ما  
يخلا اختبار منها

أ- الاستهلاكية

- ب- الانتاجية
- ج- الضرورية
- د- الاضطرارية

السلع الاستهلاكية:  
وهي السلع التي يشتريها الشخص لغرض استخدامه الشخصي أو لأسرته، كالمأكولات والملبوسات الاستهلاكية.

(٢) وفقا لعادات الشراء فإن سلعا قليلة الثمن ومتكررة الشراء كالبخبز والخضروات تصنف من :

أ- السلع الميسرة

- ب- السلع الخاصة
- ج- السلع الاضطرارية
- د- سلع التسوق

السلع الاستهلاكية:  
وهي السلع التي يشتريها الشخص لغرض استخدامه الشخصي أو لأسرته، كالمأكولات والملبوسات الاستهلاكية.

(٣) تتمثل الاستراتيجية المستخدمة في تسويق سلع التسوق مقارنة بالسلع الميسرة في :

أ- توزيع السلعة في أكبر عدد من متاجر التجزئة

ب- توفير السلعة في عدد أقل من متاجر التجزئة

ج- اعتماد استراتيجية التوزيع المكثف

د- عرض السلعة بأسعار منخفضة

٢- سلع التسوق :  
يبذل غالبية المستهلكين جهدا في الحصول عليها، وعادة لا يرتبطون بعلامة معينة، ومعظم اسعارها مرتفعة وسريعة التغير : الملابس ، الأثاث المفروشات...). كاستراتيجية يعمل رجال التسويق على توفيرها في عدد اقل من متاجر التجزئة، هامش ربحها كبير مقارنة بالميسرة.

٤) يعرف عن سلع التسوق ان :

أ- معظم اسعارها منخفضة

ب- معظم اسعارها سريعة التغير

ج- هامش ربحها منخفض مقارنة بالمبسرة

د- حصول العميل عليها سهل دون جهد يذكر

٢- سلع التسوق :

يبدل غالبية المستهلكين جهدا في الحصول عليها، وعادة لا يرتبطون بعلامة معينة، ومعظم اسعارها مرتفعة وسريعة التغير: الملابس، الأثاث المفروشات...). كاستراتيجية يعمل رجال التسويق على توفيرها في عدد اقل من متاجر التجزئة، هامش ربحها كبير مقارنة بالمبسرة.

٥) من خصائص سلع التسوق مقارنة بالسلع المبسرة كوتها:

١- لا تتطلب جهدا من المستهلك في الحصول عليها

ب- ذات اسعار ثابتة ومستقره

ج- ذات اسعار جد منخفضة

د- ذات هامش ربح كبير

٢- سلع التسوق :

يبدل غالبية المستهلكين جهدا في الحصول عليها، وعادة لا يرتبطون بعلامة معينة، ومعظم اسعارها مرتفعة وسريعة التغير: الملابس، الأثاث المفروشات...). كاستراتيجية يعمل رجال التسويق على توفيرها في عدد اقل من متاجر التجزئة، هامش ربحها كبير مقارنة بالمبسرة.

٦) تبعا لعادات الشراء ، فإن سلعا تتطلب جهدا في الحصول عليها ، ولا ترتبط عادة بعلامة معينة ، كالاتا المنزل ، تصنف ضمن :

أ- السلع القصيرة

ب- السلع الخاصة

ج- السلع اضطرارية

د- سلع السوق

٢- سلع التسوق :

يبدل غالبية المستهلكين جهدا في الحصول عليها، وعادة لا يرتبطون بعلامة معينة، ومعظم اسعارها مرتفعة وسريعة التغير: الملابس، الأثاث المفروشات...). كاستراتيجية يعمل رجال التسويق على توفيرها في عدد اقل من متاجر التجزئة، هامش ربحها كبير مقارنة بالمبسرة.

جاب سلع التسوق باغلب السنوات، هنا مغير صيغة السؤال وجايب مثال هالمره

٧) بالنظر إلى عادات الشراء/ فإن شراء كاميرا أو سيارة يدخل ضمن :

٨) تبعا لعادات الشراء فان شراء الشخص السلع التي يصر المستهلك على شراء علامه معينه منها (سياره او كاميرا) يصنف ضمن شراء:

٩) السلع التي يصر المستهلك على شراء علامة معينة منها وبذل جهد أكبر الحصول عليها (كاميرا مثلا) وتشبع عادة حاجات معنوية

اخرى الى جانب الاشباع المادي هي :

أ- السلع المبسرة

ب- سلع التسوق

ج- السلع الخاصة

د- السلع الاضطرارية

تقسيم السلع الاستهلاكية تبعا لعادات الشراء:

السلع الخاصة :

هي السلع التي يصر المستهلك على شراء علامة معينة، وبذل جهد أكبر ( كاميرا ، سيارة ... ) ، وتشبع عادة حاجات معنوية أخرى إلى جانب الاشباع المادي. تحتاج تلك السلع الى جهد ترويجي وتوزيعي.

جاب السلع الخاصة بترمين بس مغير صيغة السؤال يعني اول ما تشوفون كاميرا تعرفون انها من السلع الخاصة

٢) السلع الإنتاجية :

هي السلع المستخدمة لإنتاج أو المساهمة في إنتاج منتجات أخرى كالمعدات والمواد الأولية المستخدمة في إنتاج سلع أخرى، لذا فهي تسمى أيضا سلع إنتاج أو سلع نظامية، ومن تقسيماتها: المعدات والآلات، قطع الغيار، المواد الخام، الاجزاء التامة الصنع، مواد التشغيل.

معلومات اضافية

ب- تقسيم السلع تبعا لعمر السلعة :

- السلع المعمرة ( السيارة ، الثلاجة ...).
- السلع سريعة الاستهلاك ( المواد الغذائية ...).
- ج- تقسيم السلع تبعا لاهميتها :
- السلع الضرورية ؛
- السلع الكمالية.

١٠) ارتباط الخدمة بمقدمها ، هو تعبير عن خاصية :

٣-الخدمات:  
يقصد بها المنتجات غير الملموسة، كالخدمات الصحية والتعليمية والمصرفية والفندقية وغيرها  
علما أن لها خصائص معينة تميزها عن المنتجات المادية ( السلع ) ، فهي:  
• غير ملموسة  
• وغير قابلة للتخزين  
• وتتمتع بخاصية التلازمية ، أو ارتباط الخدمة بمقدمها ( أي عدم انفصالها عنه )

أ- عدم الملموسة

ب- عدم القابلية للتخزين

ج- التلازمية

د- لا توجد إجابة صحيحة

١١) ينظر للطلب على الكهرباء والهاتف على أنه طلب :

يمكن تقسيمها حسب عوامل عديدة منها:  
▶ الطرف الذي توجه اليه : الموجه الى الانسان ( صحية ، نقل المسافرين ) ، وموجه الى الاشياء ( صيانة اجهزة ، نقل بضائع ... ) .  
▶ مدى خصوصية الخدمة : الخدمات القانونية ، الاستشارات الادارية ، التعليم .  
▶ وأخرى لا تتأثر كثيرا بالصفات الخاصة للعملاء، كالنقل العام والتعليم العام وبرامج الوقاية الصحية .  
▶ طبيعة الطلب والعرض : لدينا طلب منتظم مع العرض كالطلب على الكهرباء والغاز والهاتف، وغير منتظم معه كالطلب على خدمة التأمين والخدمات القانونية  
▶ طرق تسليم الخدمة : في المحل ( المسرح ) ، في البيت ( الاتصالات ) .

أ- منتظم مع العرض

ب- غير منتظم مع العرض

ج- لا علاقة له بالعرض

د- لا توجد إجابة صحيحة

١٢) يطلق على مجموعة المنتجات التي تقدمها المنظمة لسوق المستهلكين ، لفظ :

المزيج السلعي وقرارات خط الإنتاج  
١. مفهوم المزيج السلعي  
❖ يعرف المزيج السلعي أو مزيج المنتجات على أنه مجموعة من السلع والخدمات التي تقدمها المؤسسة لسوق المستهلكين.  
❖ قد يتشكل هذا المزيج السلعي من منتج واحد ( مبسط ) ، أو من مجموعة خطوط تسمى تشكيلة المنتجات ( موسع ) ، وقد يكون لكل منها أشكال ووظائف ( عمق المزيج السلعي ) .

أ- تناسق المزيج السلعي

ب- المزيج السلعي

ج- عمق المزيج السلعي.

د- طول المزيج السلعي.

المزيج السلعي وقرارات خط الإنتاج  
٣. العوامل المؤثرة في تحديد مزيج المنتجات  
ا-عوامل داخلية: تتعلق بتوجهات المؤسسة وإمكاناتها المادية والبشرية؛  
ب-عوامل خارجية: كالبيئة التنافسية والعوامل الاقتصادية والثقافية والاجتماعية.

١٣) يسمى اتساع مزيج المنتجات، الذي يعبر عن عدد خطوط المنتجات ، في المنظمة :

١٤) عدد خطوط المنتجات ( أي انواع السلع والخدمات المنتجة في المنظمة ) هو تعبير عن :

١٥) انواع السلع والخدمات المنتجة في المنظمة ، أو عدد خطوط منتجاتها ، يطلق عليها في التسويق عبارة :

معلومات اضافية

أ- نطاق المزيج السلعي

ب- عمق المزيج السلعي

ج- تناسق المزيج السلعي

د- المزيج السلعي المبسط

المزيج السلعي وقرارات خط الإنتاج  
٤. القرارات المرتبطة بخط الإنتاج :  
أ- قرارات توسيع خط الإنتاج  
ب- قرارات رفع قدرة خط الإنتاج حينما يتطلب الأمر ذلك  
ج- قرارات تحديث خط الإنتاج  
د- قرارات إحداث إضافات على خط الإنتاج.

المزيج السلعي وقرارات خط الإنتاج  
٢. مضامين وأبعاد المزيج السلعي :  
أ- نطاق المزيج السلعي : يسمى كذلك اتساع مزيج المنتجات ، ويعبر عن عدد خطوط المنتجات ، أي أنواع السلع والخدمات المنتجة في المؤسسة ، علما أن اتساع هذا المزيج يجعل المؤسسة قادرة من خلال تنوع منتجاتها على الاستجابة لمختلف رغبات زبائنها.

١٦) عدد اشكال المنتج في خط انتاجي واحد ، هو تعبير عن :

١٧) التوسع الراسي في عدد اشكال المنتج في خط انتاجي واحد :

١٨) عدد أشكال المنتج في خط انتاجي واحد في المنظمة يطلق عليه في التسويق عبارة :

ب-عمق المزيج السلعي : أي التوسع الراسي، ويقصد به عدد اشكال المنتج في خط إنتاجي واحد، ففي مؤسسة للألبسة الرياضية مثلا (العديد من الموديلات والأحجام والأشكال لكل منتج أو خط من خطوط المنتجات).

أ- تناسق المزيج السلعي

ب- طول المزيج السلعي

ج- عمق المزيج السلعي

د- نطاق المزيج السلعي

١٩) يعبر عن تكامل وارتباط المنتجات من حيث العملية الإنتاجية والاستخدام المهني بمفهوم :

- أ- نطاق المزيج السلعي  
ب- عمق المزيج السلعي  
ج- تناسق المزيج السلعي  
د- اتساع المزيج السلعي

ج- تناسق المزيج السلعي : ويقصد به التكامل والارتباط بين المنتجات من حيث العملية الإنتاجية والاستخدام المهني ومنافذ التوزيع وخصائص المستهلكين.

هذه الدورة مصممة لإعطاء تصورات عن الديناميكية التنافسية للمنتج، علماً أنها تتضمن التأكيد على ما يلي:  
➤ إن للمنتجات دورة حياة تبدأ بالتقديم وتنتهي بالخروج من السوق يرتبط حجم المبيعات بالمراحل المختلفة لهذه الدورة  
➤ إن كل مرحلة تتطلب استراتيجيات وظيفية ملائمة  
ومع أنه لا توجد دورة حياة موحدة لكل منتج بالنظر لاختلاف العوامل الداخلية والخارجية وبالتالي تباين الفترات

معلومات  
إضافية

١- مفهوم دورة حياة المنتج  
تعبر هذه الدورة عن المراحل التي يمر بها المنتج منذ تقديمه للسوق، وإلى غاية خروجه منها. وتعرف كذلك على أنها الإطار الزمني الذي يظهر فيه اتجاه الطلب على المنتج منذ تقديمه للسوق وإلى غاية استبعاده وخروجه منها، بحيث تمر هذه الدورة عبر مراحل: التقديم، النمو، النضج، التدهور.

٢٠) من خصائص المرحلة الأولى ( التقديم ) من دورة حياة المنتج :

٢١) تتمثل إحدى خصائص مرحلة التقديم لدورة حياة المنتج ، في:

٢٢) تتمثل إحدى الخصائص التسويقية لمرحلة تقديم المنتج ، في:

أ- التوسع الكمي في الانتاج

ب- تطوير المنتج من حيث خصائصه واشكاله

ج- ارتفاع تكاليف الترويج

د- زيادة نسبة الأرباح وحجمها

٢- مراحل دورة حياة المنتج  
أ- مرحلة التقديم : تبدأ هذه المرحلة عند التقديم للسوق على أساس انتهاء مرحلة الابتكار. هدفها التعريف بالمنتج ودفع المستهلك الى اتخاذ قرار بشرائه واستخدامه.  
وتتمثل معالم الاستراتيجية التسويقية في :  
• ارتفاع تكاليف الانتاج لانخفاض كمياته ( نسبة التكاليف الثابتة لإجمالي التكاليف )  
• الجهل بالمنتج، مما يتطلب التعريف به وتحسس ردود الفعل إزاءه  
• مبيعات منخفضة وبالتالي أرباح منخفضة  
• ارتفاع تكاليف الترويج  
• عدم التوسع في الإنتاج وفي قنوات التوزيع حتى تكون تكاليف المزيج بسيطة.

٢٣) تمتاز المرحلة الأولى ( التقديم ) من دورة حياة المنتج بخاصية :

أ- انخفاض تكاليف الانتاج

ب- انخفاض الأرباح

ج- التوسع الكمي في الانتاج

د- التوسع النوعي في الانتاج

لا بد تفرقون بين المراحل الأربعة لدورة الحياة المنتج وهي/ ١- التقديم ٢- النمو ٣- النضج ٤- التدهور لأنه ما يخلى اختبار من واحد على الأقل منها

٢٤) من خصائص الاستراتيجية التسويقية لمرحلة النمو حياة المنتج :

أ- ميل الاسعار على الارتفاع التدريجي

ب- الانكماش في قنوات التوزيع

ج- ميل الترويج الى الاعلان التذكيري

د- تطوير المنتج من حيث خصائصه واشكاله

٢- مراحل دورة حياة المنتج  
ب- مرحلة النمو : الهدف من هذه المرحلة هو تدعيم مركز المنتج وتقويته بدفع المستهلك الى تفضيل العلامة. وهي المرحلة التي تبدأ فيها المبيعات بالارتفاع وكذلك الأرباح نتيجة الجهود التسويقية والتعرف على المنتج. ومن خصائص الاستراتيجية التسويقية في هذه المرحلة:  
• التوسع الكمي في الإنتاج وتطوير المنتج من حيث خصائصه واشكاله  
• التوسع في قنوات التوزيع لتشمل مناطق وأسواقاً جديدة  
• ثبات الأسعار أو ميلها إلى الانخفاض  
• زيادة نسبة الأرباح وحجمها

٢٥) احدى الخصائص التسويقية لمرحلة نمو المنتج هي :

أ- الارتفاع في التكاليف

ب- ثبات الأسعار أو ميلها الى الانخفاض

ج- انخفاض المبيعات

د- الانكماش في قنوات التوزيع

٢٦) مرحلة دورة حياة المنتج التي تتميز بطول فترتها قياسا بالمراحل الاخرى ، هي مرحلة :

٢٧) قياسا بالمراحل الأخرى ، فإن مرحلة دورة حياة المنتج التي تتميز بطول فترتها ، هي مرحلة :

أ- التقديم

ب- النمو

ج- النضج

د- التدهور

٢- مراحل دورة حياة المنتج

- ج- مرحلة النضج : وهي مرحلة تتميز بطول فترتها قياسا بالمراحل الأخرى ، وفيها يدخل المنتج مرحلة النضج السلبي حيث تتباطأ نسبة المبيعات، وتطرح فيها العديد من المشاكل والتحديات على إدارة التسويق، ويمكن تقسيمها بدورها إلى:
- مرحلة النضج الصاعد ( المتنامي ) : حيث تستمر المبيعات في الارتفاع النسبي لكن الارتفاع يأخذ شكلا نمو بسيط نظرا لكون المرحلة تستقطب منافسين جدد من نفس المنتج.
  - مرحلة النضج المستقر : وفيها تتسم المبيعات بالاستقرار نظرا لعدم وجود مستهلكين جدد وعدم التخلي عن المنتج.
  - مرحلة النضج المنحدر : وفيها تميل المبيعات إلى الانخفاض النسبي الذي يزداد مع الزمن، ويعتبر ذلك مؤشرا على قدوم مرحلة التدهور.
  - وعموما فإن مرحلة النضج تتخذ فيها على مستوى الاستراتيجية، الإجراءات التالية:
  - الاحتفاظ بنفس اتجاهات الانتاج الواسع على مستوى الحجم وكذا تطوير المنتج
  - ميل الأسعار إلى الانخفاض التدريجي مع استخدامها كوسيلة مهمة لتنشيط المبيعات
  - البحث عن قنوات توزيع وأسواق جديدة
  - تركيز الجهود على تنشيط المبيعات.

٢٨) الخاصية التي يتميز بها المزيج التسويقي خلال مرحلة التدهور لدورة حياة المنتج هي :

أ- التوسع في حجم الانتاج

ب- الاكتفاء بالاشكال الرئيسية للمنتج

ج- ثبات واستقرار الاسعار

د- ارتفاع تكاليف الترويج

٢- مراحل دورة حياة المنتج

- د- مرحلة التدهور : وهي المرحلة التي تميل فيها الأسعار إلى الانخفاض بنسب أسرع من السابق نتيجة لتحول الزبائن عن الشراء، إما لتغير نمط الاستهلاك، أو لظهور منتجات جديدة أكثر تطورا وملامنة لهم، وفي هذه المرحلة يتميز المزيج التسويقي بجملة الخصائص التالية:
- الانكماش في حجم الإنتاج والاكتفاء بالاشكال الرئيسية للمنتج
  - ميل الأسعار السريع نحو الانخفاض لتنشيط المبيعات
  - ميل الترويج إلى الإعلان التذكيري مع جهود مكثفة لتنشيط المبيعات في شكل تخفيضات؛
  - الانكماش في قنوات التوزيع بسبب تخلي الموزعين عن المنتج.

٢٩) مرحلة دورة المنتج التي تتميز بالانكماش في حجم الإنتاج والاكتفاء بالاشكال الرئيسية للمنتج تسمى مرحلة :

أ- النضج المستقر

ب- النضج المنحدر

ج- النضج النازل

د- التدهور

٢- مراحل دورة حياة المنتج

- د- مرحلة التدهور : وهي المرحلة التي تميل فيها الأسعار إلى الانخفاض بنسب أسرع من السابق نتيجة لتحول الزبائن عن الشراء، إما لتغير نمط الاستهلاك، أو لظهور منتجات جديدة أكثر تطورا وملامنة لهم، وفي هذه المرحلة يتميز المزيج التسويقي بجملة الخصائص التالية:
- الانكماش في حجم الإنتاج والاكتفاء بالاشكال الرئيسية للمنتج

كل المراحل مهمة  
كل سنة يجيها

٣- مراحل تطوير المنتجات

- تجميع الافكار - تقييم الافكار - تقديم المنتج الجديد - التصميم - الاختبار - التقييم التجاري - الجدوى الاقتصادية والاجتماعية

## المحاضرة التاسعة [ استراتيجية التسعير ]

جاء خلال الثلاث سنوات الماضية ٩ سؤال [ ١ - ٣٥ / ٢ اسئلة ] [ ٢ - ٣٥ / ٤ اسئلة ] [ ١ - ٣٦ / ٤ اسئلة ]  
[ ٢ - ٣٦ / ٣ اسئلة ] [ ١ - ٣٧ / ٢ اسئلة ] [ ٢ - ٣٧ / ٤ اسئلة ] [ واجب / ١ ] [ مكرر / ٢ ]

### ١- مفهوم السعر:

- يمكن تعريفه تقليديا وبشكل مبسط على أنه القيمة النقدية للمنتج التي يدفعها المستهلك أو بشكل أوضح فإنه يمثل مجموع قيم التبادل التي يحصل عليها المستهلك، كحيازته أو امتلاكه أو استعماله للمنتج.
- كما يعرفه البعض على أنه المقابل الذي يدفعه المشتري مقابل حصوله على سلعة أو خدمة تشبع حاجة أو رغبة لديه.
- يحدده كوتلر وزملاؤه على «أنه كمية النقد المدفوعة مقابل سلعة أو خدمة أو كم من القيم التي يبادلها المستهلك بالنقد من أجل الحصول على المنافع التي يحملها المنتج المستعمل من قبل المستهلك»

٢- مسميات وأشكال السعر: يمكن للسعر أن يأخذ عدة أشكال ومسميات، مثلها:

- دفع الإيجار الشهري أو السنوي لمنزل ما مثلا (rent) - دفع أجر غرفة في فندق سياحي (rate)
- دفع أتعاب طبيب (fee) - دفع عمولة البنك (commission) - سعر الفائدة (interest)
- المستحقات Dues مقابل اشتراك في الهاتف - مرتب الموظف الإداري (salary) - أجر للعامل (wage)

### ٣- أهمية السعر:

لقد تعاضد دور التسعير في حياة المنظمات والحياة العامة عموما (الأفراد، الشركات، الحكومات، المجتمع) وأهميته تأتي نتيجة تأثير قرارات التسعير على التصميم النهائي للمنتجات وعلى الأرباح، وتؤكداه النقاط التالية:

- ١) تأتي أهمية استراتيجية التسعير نتيجة عدم امكانية تغييرها بسهولة إذا تم تنفيذها
- \* يقول لاري كاهانير أنه عندما تكتشف أسعار المنافسين يمكنك تسعير منتجاتك بطريقة تنافسية وعليك أيضا أن تدرس الأسعار التي منحها منافسوك لجلب العملاء.

- ٢) بما أن الجودة تمثل نوعية ودرجة معينة، فالسعر يساهم عادة في التمييز بين المنتجات عالية وقليلة الجودة عند الترويج لها، علما أن العنصر الحاسم في الموضوع هو مدى مصداقية وجودة خصائص المنتجات تحقيقا للميزة التنافسية ( تميز / تكلفة أقل )
  - ٣) يساعد التسعير على تحديد الفرص عند اختيار الوسطاء ورسم السياسة التسعيرية (حسومات، هوامش للوسطاء).
- ١- أهمية السعر بالنسبة للمشتري:

يعد السعر عنصرا مؤثرا على القدرة الشرائية للزبون لكونه جزءا مستقطعا من الدخل الحقيقي ومؤثرا في حجم المشتريات الهادفة لإشباع الحاجات معبرا عنه بوحدات نقدية، (٣٠٠٠ ريالاً مثلا).

يقارن الزبون بين دخله\* مقابل الحصول على السلع والخدمات التي ستشبع حاجاته طبقا للخيارات التالية:

- أن يقلص مشترياته لأن الأسعار تفوق دخله - أن يبحث عن بدائل أقل سعرا - أن يعيد النظر في سلم الأولويات (تأثر مستوى المعيشة).
- \* إن الدخل النقدي لا يعبر عن الدخل الحقيقي، لأن الأسعار هي المؤشر الذي يعكس الدخل الحقيقي والمعبر عنه بحجم المنتجات الممكن الحصول عليها مقارنة بما لدينا من دخل نقدي. وهو أمر يختلف من سوق لآخر ومن زمان

ب- أهمية السعر بالنسبة للمنظمة: تتجلى هذه الأهمية من خلال جملة نقاط من بينها:

- الأسعار أداة فاعلة لتحقيق أهداف الشركة والأهداف التسويقية
- الأسعار أداة فاعلة في تقسيم الأسواق وفقا لقدرات الناس الشرائية
- على أساس الأسعار يتم تقدير الطلب وفقا للمرونة السعرية للطلب وحسب طبيعة السوق والمنتجات
- الأسعار هي مصدر الشركة لتحقيق الأرباح

ج- أهمية السعر بالنسبة للمجتمع: تتجلى أهمية السعر بالنسبة للمجتمع من جملة جوانب منها:

- مساهمة السعر في خلق المنافسة وبروز العقلانية في التعامل مع المجتمع
- مساهمته في حماية البيئة من خلال هامش يتحمله الزبون أو ضرائب وأسعار مرتفعة للحد من الأثر السلبي على البيئة
- مساهمته بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمنظمة (دعم الدولة للأسعار، توفير الأمن والاستقرار الاجتماعي، إعلام الزبون بالسعر المعلن..)
- مساهمته في الاقتصاد القومي من خلال كونه المحدد لكلف المنتج النهائي (أسعار عناصر الإنتاج)، ومساهمته في توزيع الموارد المحدودة على أفراد المجتمع، فضلا عن دوره الحاسم في المجال الاقتصادي في الانتعاش أو الانكماش ومستويات التضخم والقدرات الشرائية والنمو.

فإن الكلفة التي يتحملها الزبون مقابل حصوله على سلعة ما تعكس في الواقع مفهوم القيمة لديه، وتتمثل عناصرها في:

- التضحية المالية - عدد الوحدات النقدية المستقطعة من الدخل - الوقت المبذول للحصول على المنتج ( وقت التسوق ، انتظار ... )
- الجهد المبذول للحصول على المنتج ( مفاوضات ، مساومات ... ) - تكاليف الفرص البديلة ( التضحية مثلا بمنتجات أخرى أقل تكلفة ).
- \* إن استعداد المشتري لدفع السعر يرتبط أساسا بحجم المنافع المتوقعة ومستوى الإدراك لتلك المنافع من قبله، فهو يدفع (برحابة صدر) عند النقطة التي تتساوى فيها المنافع مع السعر أو تزيد عنه

٤- أهداف التسعير الرئيسية: تتباين أهداف التسعير من شركة لأخرى إلا أن هناك ستة أهداف رئيسية لأي شركة وهي:

- تعظيم الأرباح الحالية - التنافس والبقاء في السوق - قيادة الحصة السوقية وحجم المبيعات
  - قيادة أو درجة جودة وأهمية المنتج - أهداف التسويق الاستراتيجية - العلاقات التسويقية.
١. خطوات تسعير المنتجات:

- تحديد الهدف من التسعير - تقدير احتمالات المستهلك - دراسة أسعار المنافسين - تحديد استراتيجية وسياسات التسعير
- تحديد بدائل الأسعار - تقدير الطلب - تقدير التكاليف - تقدير الأرباح والخسائر المحتملة - تحديد سعر المنتج.

## ٢- طرق ومداخل التسعير:

يعتمد اختيار طريقة التسعير للمنتجات على مجموعة من السياسات وإجراءات الهادفة إلى وضع السعر المقبول والمناسب لطرفي المعادلة كليهما (البائع والمشتري) وبشكل عام توجد طرق رئيسية لتسعير المنتجات هي:

- التسعير على أساس السوق - التسعير على أساس الكلفة
- التسعير على أساس الطلب - التسعير على أساس المنافسين

معلومات  
إضافية

## ٣- العوامل الرئيسية المؤثرة في السعر:

أ- العوامل الداخلية:

- الأهداف التسويقية للمنظمة - التكاليف
- استراتيجية المزيج التسويقي - الاعتبارات التنظيمية

ب- العوامل الخارجية:

- طبيعة السوق - الطلب
- المنافسة - العوامل البيئية الأخرى المحيطة بالمنظمة

## ١) تتمثل الخطوة الأولى لتسعير المنتجات في:

أ- تقدير الطلب

ب- تقدير احتمالات سلوك المستهلك

ج- تحديد الهدف من التسعير

د- دراسة أسعار المنافسين

## خطوات تسعير المنتجات:

١. تحديد الهدف من التسعير
٢. تقدير احتمالات المستهلك
٣. دراسة أسعار المنافسين
٤. تحديد استراتيجية و سياسات التسعير
٥. تحديد بدائل الاسعار
٦. تقدير الطلب
٧. تقدير التكاليف
٨. تقدير الارباح والخسائر المحتملة
٩. تحديد سعر المنتج.

## ٢) يعبر مدى استجابة الطلب بفعل تغير السعر بوحدة واحدة بمصطلح:

## ٣) كيفية استجابة الطلب عندما يتغير السعر بوحدة واحدة هي تعبير عن:

أ- التسعير

ب- التسعير المرن

ج- المرونة السعرية

د- الطلب الفعال

## ملاحظات أساسية:

\* يؤكد كوتلر على (أن كل سعر تحدده الشركة لمنتجاتها يقود إلى مستوى معين من الطلب). والعلاقة بين السعر والطلب ينتج عنها منحني الطلب، وهي علاقة عكسية. فالشركة التي ترفع أسعارها ينخفض الطلب على منتجاتها، ويؤدي إلى انخفاض الطلب على مبيعاتها وقد يدفع ببعض الزبائن منخفضي الدخل إلى ردود فعل سلبية إزاء قرار الشراء لفترة محددة، غير أن هذا لا ينطبق على سلع الوجهة (ملابس، عطور، خدمات سياحية).

\* يتعين على المسوقين معرفة **كيف يستجيب الطلب عندما يتغير السعر**، وهذه هي **المرونة السعرية** للطلب. أي أن المرونة السعرية للطلب = معدل التغير في الكمية المطلوبة مقسوما على معدل تغير السعر.

## ٤) العنصر الذي يشكل القاعدة الصلبة التي تمثل الحد الأدنى للأسعار هو:

## ٥) يتحدد المستوى الأدنى للسعر عادة على أساس:

أ- الطلب

ب- المنافسة

ج- التكاليف

د- السوق

\* إذا كانت التكاليف تشكل الحد الأدنى للسعر، فإن السوق والطلب يشكلان الحد الأعلى له

معلومات إضافية لم يذكرها الدكتور

## ٦) يتشكل الحد الأعلى للسعر عادة على أساس:

أ- المنافسة

ب- توجهات الإدارة

ج- تكاليف المنظمة

د- الطلب وتوجهات السوق

نفس اللي فوق لكن طالب الحد الأعلى، ركزو  
احفظو الحدود لانه كل ترم يجيب سؤال عليها

١- التقسيم على أساس مستوى الأسعار:

بالأخذ في الاعتبار لمستوى الأسعار، فإنه يمكن تقسيم السياسات السعرية إلى:

أ- سياسة متابعة المنافسة السعرية:

وفقا لهذه السياسة، فإنه عندما يتم تخفيض أسعار المنتجات من قبل المنافسين، فإن المنظمة التي تتبنى هذه السياسة تخفض أسعارها كذلك. ومن جهة أخرى، فإنه إذا ما تم رفع الأسعار من قبل المنافسين فإن هذه المنظمة ترفع من أسعارها كذلك.

يتم اللجوء إلى هذه السياسة عندما يتقرر إدخال المنتج إلى السوق التنافسي.

ب- سياسة التسعير بأقل من مستوى سعر المنافسين:

عندما تحدد المنظمة أسعارها بأقل من السعار التي يحددها منافسوها لمنتجاتهم، فإن هذه السياسة تسمى بسياسة التسعير بأقل من مستوى أسعار المنافسة.

وتستخدم هذه السياسة من قبل المنظمة، عندما ترغب في إدخال منتج جديد إلى أسواق تتسم بمنافسة عالية.

ج- سياسة التسعير بأعلى من مستوى سعر المنافسين:

عندما تحدد منظمة ما أسعار منتجاتها بأعلى من مستوى أسعار منتجات المنافسة، فإننا نسمي ذلك بسياسة التسعير بأعلى من مستوى أسعار المنافسة.

هذه السياسة لا يمكن أن تعتمد إلا من قبل منظمات الأعمال الصناعية ذات السمعة العالية في السوق فقط.

## ٧) التوجيهات والخطوط العريضة لبلوغ اهداف التسعير هي تعبير عن :

### أ- سياسات التسعير

- سياسات التسعير :
- السياسات السعريّة هي التي تزودنا بالتوجيهات والخطوط العريضة لبلوغ الأهداف المحددة سلفاً.
  - السياسة عموماً هي إذن عبارة عن الخطوط الموجهة لتحقيق الأهداف المحددة سلفاً. والهدف الأساس للمنظمة هو الحصول على أكبر قدر من الأرباح من خلال زيادة المبيعات.
  - ولتحقيق هذا الهدف، يكون من الضروري ألا يتحدد سعر منتجات المنظمة الا بعد الأخذ في الاعتبار وبشكل دقيق لمختلف العوامل ذات الصلة.
- توجد هناك العديد من السياسات السعريّة. يمكن منهجياً تقديم مختلف هذه السياسات وفقاً للأقسام الأربعة التالية :
- التقسيم على أساس مستوى الأسعار - التقسيم على أساس المرونة
  - التقسيم على أساس التخصص - وجهات نظر أخرى للتقسيم

### ب- اخلاقيات التسعير

### ج- المرونة السعريّة

### د- السعر العادل

## ٨) اعتماد عدة اسعار موجهة لمختلف العملاء بالنسبة لنفس المنتجات يعبر عن سياسة التسعير :

### أ- المرن

- ٢-التقسيم على أساس المرونة: باعتبار المرونة فإنه يمكن تقسيم السياسات السعريّة إلى نوعين:
- ١-سياسة التسعير الموحد  
عندما تعتمد منظمة ما سعراً موحداً لكافة مستهلكي منتجاتها، فإن هذه السياسة تسمى بسياسة التسعير الموحد.
- ب- سياسة التسعير المرن :  
بموجب هذه السياسة فإنه لا يتم اعتماد أي سعر موحد، وإنما نجد عدة أسعار موجهة لمختلف العملاء بالنسبة لنفس المنتجات ، وذلك تبعاً لنوعية الشراء، مكان التسليم، القدرة الشرائية للعميل ، علاقة المستهلك بالعميل

### ب- المزدوج

### ج- التفاوضي

### د- النفسي

## ٩) وضع اسعار جدا عالية للمنتجات الجديد في البداية ثم تخفيضها تدريجياً عندما يدخل المنافسون الى السوق ، تعبير عن سياسة :

## ١٠) تعرف السياسة التي يتم بموجبها وضع اسعار جد عالية للمنتجات الجديدة في البداية ، ثم يتم تخفيضها تدريجياً عندما يدخل المنافسون

### إلى السوق ، بسياسة :

### ١- التسعير النفسي

### ب- التسعير المرن

### ج- كشط السوق

### د- اختراق السوق

- أ- سياسة كشط السوق:  
وتستهدف هذه السياسة وضع أسعار جد عالية للمنتجات الجديدة في البداية، ثم يتم تخفيضها تدريجياً عندما يدخل المنافسون إلى السوق ؛ فهي إذن تعتمد عندما تكون أسعار السوق غير حساسة.

## ١١) تلجأ المنظمة لسياسة كشط السوق في حالة :

### أ- شدة المنافسة أمام المنتجات التي تطرحها المنظمة

### ب- وجود بدائل منافسة للمنتجات التي تطرحها المنظمة

### ج- شدة حساسية السوق للسعر

### د- عدم حساسية السوق للسعر

- سياسة كشط السوق:  
وتستهدف هذه السياسة وضع أسعار جد عالية للمنتجات الجديدة في البداية، ثم يتم تخفيضها تدريجياً عندما يدخل المنافسون إلى السوق ؛ فهي إذن تعتمد عندما تكون أسعار السوق غير حساسة.

## نفس السؤال اللي فوق وممكن يغير ويجب اعتماد اخر ركزو بالست نقاط

## ١٢) تعتمد سياسة التسعير المعروفة بكشط السوق عندما :

### ١٣) يتطلب اعتماد سياسة كشط السوق :

### أ- توافر مميزات فريدة في السلعة

### ب- ان تكون السوق أكثر حساسية للأسعار

### ج- ان تكون السوق في حالة ركود اقتصادي

### د- وجود منافسة شديدة في السوق

- ٣- التقسيم على أساس التخصص :  
باعتبار التخصص فإنه يمكن تقسيم السياسات السعريّة إلى ثمانية أنواع منها :
- أ- سياسة كشط السوق :  
وتستهدف هذه السياسة وضع أسعار جد عالية للمنتجات الجديدة في البداية، ثم يتم تخفيضها تدريجياً عندما يدخل المنافسون إلى السوق ؛ فهي إذن تعتمد عندما تكون أسعار السوق غير حساسة. وتعتمد على : - لا توجد منافسة عالية
- توافر مميزات فريدة في السلعة - إمكانية تقسيم السوق لقطاعات
  - إمكانية تخفيض السعر لاحقاً - إمكانية عمل حملات ترويجية لاحقاً
  - إمكانية الاستفادة من زيادة حصيلة المبيعات في الحصول على فئات جديدة

١٤) من متطلبات سياسة اختراق السوق على أساس السعر المنخفض :

أ- عدم حساسية السوق للأسعار

ب- القدرة على تخفيض التكاليف لزيادة المبيعات

ج- شدة المنافسة السعرية

د- قلة عدد المنافسين

ب- سياسة اختراق السوق على أساس السعر المنخفض :

وتكون من خلال أسعار منخفضة وذلك لكي تتمكن المنتجات الجديدة من خلق الطلب في السوق، ولكي تحافظ المنتجات القائمة على الطلب بل وتتوسع لتحقيق حصة سوقية كبيرة.

ويتطلب نجاح هذه السياسة:

- أن تكون السوق أكثر حساسية للأسعار
- القدرة على تخفيض التكاليف لزيادة حجم المبيعات
- أن تساعد الأسعار المنخفضة في تجنب المنافسة

ج- سياسة التسعير النفسي :

بموجب هذه الاستراتيجية ، فإن بعض المنظمات تحدد أسعار منتجاتها بأسلوب قد يخلق انطباعا في ذهن المستهلك بأن هذه الأسعار منخفضة.

١٥) يكون من المناسب اعتماد سياسة اختراق السوق السعرية من قبل المنظمة :

أ- عندما تكون اسعار السوق غير حساسه

ب- اذا توفرت مميزات فريده في السلعه

ج- في حاله عدم وجود منافسه عاليه

د- عندما تكون السوق أكثر حساسية للأسعار

سياسة الاختراق ركز عليها وجاب فقرتين من ٣ فقرات  
فاتوقع يجب الفقرة الثالثة بالاختبار الجاي

١٦) السياسة التي يتم بموجبها وضع أسعار منخفضة لكي تتمكن المنتجات الجديدة من خلق الطلب في السوق هي سياسة :

أ- التسعير المرن

ب- تسعير البريستيج

ج- كشط السوق

د- اختراق السوق

ب- سياسة اختراق السوق على أساس السعر المنخفض :

وتكون من خلال أسعار منخفضة وذلك لكي تتمكن المنتجات الجديدة من خلق الطلب في السوق، ولكي تحافظ المنتجات القائمة على الطلب بل وتتوسع لتحقيق حصة سوقية كبيرة.

١٧) نقول عن المنظمة أنها تطبق سياسة السعر المزدوج عندما تباع السلعة :

أ- بسعر واحد فقط في سوقين مختلفين

ب- بسعر موحد لمجموعة في الأسواق

ج- بسعرين أو أكثر في نفس السوق

د- بسعر مختلف في سوقين مختلفين

باقي سياسات التسعير لان ما جابها

٣- سياسات سعرية أخرى: (٤) سياسات

أ- تسعير البريستيج :

العديد من المستهلكين يحكمون على جودة المنتجات من خلال أسعارها بحيث يرون السعر المنخفض يعكس مستوى أقل للمنتج وأن السعر المرتفع يعكس مستوى أعلى.

إن هذه السياسة تطبق على السلع الفاخرة عندما يكون البائع بارعا في خلق الاعتبار لمنتجاته.

ب- سياسة التسعير الجغرافي :

أحيانا يعتمد المصنعون أسعارا مختلفة في أسواق متعددة دون أن يكون لذلك أي شعور سلبي لدى المستهلكين.

فقد تخضع أسعار سلعة ما مثلا للتباين تبعا للمسافة ما بين أماكن تخزينها وبيعها.

ج- سياسة التسعير المزدوج :

والمقصود هنا عندما يتم بيع نفس المنتج بسعرين أو أكثر في نفس السوق.

وهذا لا يكون ممكنا إلا إذا كانت مختلف العلامات مسجلة.

تعتمد هذه السياسة في مجال النقل بالقطارات مثلا عندما يتم التكفل بالمسافر بشكل مختلف في نفس اليوم ويتم نقله عبر درجات مختلفة.

١٨) سياسة التسعير المعتمدة عادة في السوق الصناعي:

أ- النفسي

ب- المزدوج

ج- الجغرافي

د- التفاوضي

د- سياسة التسعير التفاوضي :

تعتمد هذه السياسة بشكل ثابت من قبل العارضين الصناعيين. المصنعون الذين يطلبون على السلع الوسيطة غالبا ما يفاوضون ولا يتحدد السعر إلا بعد ذلك.

## المحاضرة العاشرة [ استراتيجية التوزيع ]

جاء خلال الثلاث سنوات الماضية ٢٢ سؤال [ ١ - ٣٥ / ٤ اسئلة ] [ ٢ - ٣٥ / ٢ اسئلة ] [ ١ - ٣٦ / ٥ اسئلة ]  
[ ٢ - ٣٦ / ٤ اسئلة ] [ ١ - ٣٧ / ٦ اسئلة ] [ ٢ - ٣٧ / ٣ اسئلة ] [ واجب / ٠ ] [ مكرر / ٢ ]

٢- أهمية التوزيع:  
يمكن بيان أهمية التوزيع من خلال الآتي:  
الدور التكاملي للتوزيع (مع باقي عناصر المزيح التسويقي) في خدمة الاهداف الاستراتيجية التسويقية  
تحديد كيفية الوصول إلى الأسواق المستهدفة  
ربط المنظمة بعملائها  
التأثير في الأرباح من خلال خفض التكاليف  
استغلال قنوات التوزيع في خدمة أهداف أخرى (استخدام القنوات للإعلان ، وكذا سرعة التسليم).

معلومات  
لم تذكر

١- مفهوم التوزيع:  
يعرف التوزيع على أنه جريان (تدفق) مادي للسلع من القنوات. أو أنه تلك النشاطات التي تجعل المنتج متوفر للمستهلك متى طلبه وفي المكان الذي يرغب فيه. أو أنه ( عملية انسياب السلع والخدمات التي تشارك فيها المنظمات والأشخاص وانتقالها من المنتج إلى المستهلك ) .

(١) تشير مجموعات المؤسسات أو الأفراد الذي يقومون بالوظائف الضرورية والمرتبطة بعملية تدفق المنتجات من المنتجين إلى العملاء:

(٢) مجموعة المؤسسات أو الأفراد القائمين بمجموعة من الوظائف الضرورية والمرتبطة بعملية تدفق المنتجات من المنتجين إلى العملاء ، هي

تعبير عن :

أ- القناة التسويقية

ب- التوزيع المادي

ج- التوزيع

د- المنتجين

٣- طبيعة ومفهوم القناة التسويقية :  
هي مجموعة المؤسسات أو الأفراد الذين تقع على عاتقهم القيام بمجموعة من الوظائف الضرورية والمرتبطة بعملية تدفق المنتجات من المنتجين إلى العملاء في السوق أو الأسواق المستهدفة.

(٣) الفئة التي تصف ضمن مؤسسات التوزيع التجارية ، هي فئة :

أ- تجار التجزئة

ب- الوكلاء بالعمولة

ج- الوكلاء السماسرة

د- الموزعين الوظيفيين

٤- مؤسسات التوزيع :

ا- مؤسسات التوزيع التجارية : تشتمل على :

١- تجارة الجملة : هي الأنشطة التي تقوم بها بعض المنشآت أو الأفراد المتعلقة بالبيع بالجملة إما لتجار تجزئة ، أو تجار جملة آخرين ، أو لمشتريين صناعيين ؛ وعليه يمكن النظر لكل شخص طبيعي أو اعتباري على أنه يعمل في تجارة الجملة ، إذا كان يقوم بصورة رئيسية بالبيع أو التفاوض بالبيع مع اولئك الذين يشترون السلع لأحد الغرضين التاليين: أ- إعادة بيع السلع التي يشترونها

ب- استعمال السلع المشتراة في مشروعات أعمال.

٢- تجارة التجزئة :

تعرف بأنها تضم الأنشطة التسويقية المرتبطة بشراء السلع والخدمات لأجل إشباع حاجات المستهلك الشخصية ، أو لإشباع حاجات عائلته وأصدقائه.

أو هي منظمات أعمال أو احدى القنوات التسويقية التي تتولى عرض وبيع المنتجات للمستهلكين النهائيين.

إن صفقة التجزئة هي صفقة البيع للمستهلك النهائي بغض النظر عن القائم بها(منتج، تاجر جملة أو تجزئة)، وهنا يعتبر التاجر من تجار التجزئة إذا كانت مبيعاته للمستهلك النهائي تشكل الجزء الأكبر من حجم أعماله.

(٤) النوع الذي يندرج ضمن مؤسسات التوزيع الوظيفية، هو :

أ- تجار التجزئة

ب- تجار الجملة

ج- الوكلاء السماسرة

د- الموزعون التجاريون

ب- مؤسسات التوزيع الوظيفية: تشتمل على :  
١- الوكلاء السماسرة ٢- الوكلاء بالعمولة

لازم تفرقون بين الوكلاء السماسرة و الوكلاء بالعمولة ، ، لانه ما يخلا اختبار منها

٥) الوسطاء الذين يقومون بالتفاوض على اعمال بيع وشراء السلع دون ان تكون في ملكيتهم هم :

ب- مؤسسات التوزيع الوظيفية:  
١- الوكلاء السماسرة:  
وهم الوسطاء الوكلاء الذين يقومون بالتفاوض على أعمال بيع وشراء السلع دون أن تكون في حيازتهم أو ملكيتهم ، بل تبقى في حيازة الموكل، وذلك مقابل مبلغ معين يكتسبه بمجرد توقيع العقد وبغض النظر عن تسليم البضاعة.

- أ- تجار الجملة  
ب- تجار التجزئة  
ج- مؤسسات التوزيع التجارية  
د- مؤسسات التوزيع الوظيفية

٦) الوسطاء الوكلاء الذين يقومون بالتفاوض على اعمال بيع وشراء السلع دون ان تكون في حيازتهم او ملكيتهم هم :

٧) يطلق على الوسطاء الوكلاء الذين يقومون بالتفاوض على اعمال بيع وشراء السلع دون أن تكون في حيازتهم أو ملكيتهم ، اسهم :

لازم تفروقون بين الوكلاء السماسرة و الوكلاء بالعمولة

- أ- الوكلاء السماسرة  
ب- الوكلاء بالعمولة  
ج- تجار الجملة  
د- تجار التجزئة

٨) الوسطاء الذين تكون السلعة موضع التعامل في حيازتهم، ويحتفظون بها كأمانة في ذمة الموكل حين إبرام الصفقة ، هم :

٩) يطلق على الوسطاء الوكلاء الذين تكون السلعة موضع التعامل في حيازتهم كاملة ويحتفظون بها كأمانة في ذمة الموكل حين إبرام الصفقة، اسم :

١٠) يتمثل احد انواع المؤسسات التوزيعية المندرجة ضمن المؤسسات الوظيفية للتوزيع في:

ب- مؤسسات التوزيع الوظيفية:  
٢- الوكلاء بالعمولة:  
وهم الذين تكون السلعة موضع التعامل في حيازتهم كاملة، ويحتفظون بها كأمانة في ذمة الموكل لحين إبرام الصفقة.

- أ- تجارة الجملة  
ب- تجار التجزئة  
ج- الوكلاء بالعمولة  
د - السماسرة

٣- قنوات التوزيع الرئيسية :

تختلف قنوات التوزيع الرئيسية للمستهلك الصناعي عنها بالنسبة للمستهلك العادي، ولو تعلق الأمر مثلا بقنوات التوزيع للمستهلك العادي فإنه يمكن التمييز ما بين:  
١- التوزيع المباشر: وهو الذي يتم مباشرة (من دون وسطاء) ما بين المنتج والمستهلك ويأخذ الشكل :  
منتج ————— مستهلك

القناة الثانية :

وتحتوي على وسيطين تجاريين هما تاجر الجملة وتاجر التجزئة ، وهي قناة عادة ما يستخدمها المنتجون الكبار ، ومثالها ما يتعلق بالمنتجات التموينية والدواء .  
منتج ————— جملة ————— تجزئة ————— مستهلك

معلومات اضافية

القناة الثالثة : وتضم وسيطا وكيلا ووسيطين تجاريين، ويتم استخدامها للوصول إلى أغلب محلات التجزئة وخاصة صغيرة الحجم، كما نجده مثلا في توزيع المنتجات الكهربائية  
منتج ————— وكيل ————— جملة ————— تجزئة ————— مستهلك  
القناة الرابعة: وتضم وسيطا وكيلا ووسيطا تجاريا، وعادة ما يتم استخدام هذه القناة للوصول إلى التجار كبيرى الحجم.  
منتج ————— وكيل ————— تجزئة ————— مستهلك  
ملاحظة: تجدر الإشارة إلى وجود مستويات وقنوات أخرى للتوزيع تستخدم بحسب جدواها وملاءمتها، علما أن اللافت لنظر المنتج هو أنه كلما زادت هذه القنوات، كلما أدى ذلك إلى انخفاض الرقابة والسيطرة عليها وإلى زيادة التعقيد في عمليات التوزيع.

**١١) تعرف الحالة التي يتم بموجبها إدخال وسطاء للمساعدة في إيصال المنتجات للمستهلك :**

أ- بالتوزيع المباشر

ب- بالتوزيع غير المباشر

ج- بقناة التوزيع القصيرة

د- بقناة التوزيع الطويلة

ب- التوزيع غير المباشر :

في هذه الحالة يتم إدخال وسطاء للمساعدة في إيصال المنتجات ، ويمكن إعطاء ذلك وفق ما يلي:  
القناة الأولى : وتحتوي على وسيط تجاري واحد هو تاجر التجزئة، ومثالها التي تشتري مباشرة من المنتج لكبر طلبياتها ثم تباع مباشرة للمستهلك.  
منتج \_\_\_\_\_ تجزئة \_\_\_\_\_ مستهلك

ممكّن بغير وبجبب  
أي قناة ثانية

**١٢) تتمثل إحدى اعتبارات اختيار قنوات التوزيع الخاصة بالسوق في :**

١٣) العنصر الذي يضمن اعتبارات اختيار قنوات التوزيع الخاصة بالسوق ، هو :

أ- مدى تركّز العملاء وانتشارهم

ب- حجم المشروع وشهرته وخبرته الادارية

ج- الرغبة في رقابة وقيادة القناة التوزيعية

د- الطبيعة الفنية للمنتج

اعتبارات اختيار قنوات التوزيع : ١- الاعتبارات الخاصة بالسوق : ويتمثل أهمها فيما يلي :  
ا- نوع السوق ( استهلاكي أم صناعي ) ، فلكل خصائصه  
ب- حجم السوق وعدد العملاء ( الحاليين والمرتقبين ) ، فكلما زاد العدد كانت الحاجة للوسطاء  
ج- الموقع الجغرافي ( أي مدى تركّز العملاء وانتشارهم )  
د- حجم الطلبات ( فبقدر أهمية وحجم الطلبية يمكن تخفيض عدد الوسطاء في القناة والعكس صحيح في حالة العكس )  
هـ- عادات الشراء ، وهي جوانب تتعلق بسلوك المستهلك من حيث ميله إلى الشراء من المنتج أو من أحد الوسطاء.

**١٤) يتمثل احد اعتبارات و أسباب اختيار القناة التوزيعية الخاصة بالسوق ، في :**

أ- الموقع الجغرافي

ب- طبيعة المنتج

ج- الموارد المالية للمنظمة

د- رغبة المنتج في السيطرة على القناة التوزيعية وراقبتها

نفس السؤال اللي فوق بالضبط  
الدكتور دقيق جدا ويدور الفهم مو الحفظ

اعتبارات اختيار قنوات التوزيع : ١- الاعتبارات الخاصة بالسوق

لا بد بيجيب سؤال من احد الجزائين  
احفظوهم صم

اعتبارات اختيار قنوات التوزيع : ٢- الاعتبارات الخاصة بالمنتج

**١٥) يتم اللجوء الى التقليل في القناة التوزيعية عادة :**

أ- إذا كان حجم المنتج صغيرا

ب- إذا كان وزن المنتج ضعيفا

ج- إذا كانت الطبيعة الفنية للمنتج معقدة

د- لا توجد إجابة صحيحة

اعتبارات اختيار قنوات التوزيع :  
٢- الاعتبارات الخاصة بالمنتج :  
ا- قيمة وحدة المنتج ( كلما ارتفعت كلما تطلب الأمر تقليل الوسطاء )  
ب- قابلية المنتج للتلف ( الأسماك الطازجة ، الألبان ومشتقاتها تتطلب تقليل دائرة الوسطاء )  
ج- حجم ووزن المنتج (كبر الحجم والوزن يؤدي لاستخدام أقصر للقنوات لتقليل تكاليف النقل والتخزين)  
د- الطبيعة الفنية للمنتج ( كلما تعقدت كلما أدى ذلك لتقليل الوسطاء )  
هـ- المنتجات حسب الطلب (طلب مباشر وتسليم مباشر)

١٦) إحدى الحالات التي يتم فيها اللجوء إلى التقليل في طول القناة التوزيعية عادة ، ي أن يكون:

أ- حجم المنتج صغيراً

ب- وزن المنتج ضعيفاً

ج- المنتج ذا طبيعة فنية معقدة

د- المنتج تمويلاً

معلومة إضافية

هنا تجدون جميع  
الاعتبارات فضروري  
تركزون على الجميع لانه  
يحب يجدد بالاسئلة

نفس السؤالين السابقين  
لكن عاكسها

٣- الاعتبارات الخاصة بالوسطاء :  
ا- الخدمات المقدمة من الوسطاء(تشجع المنتج على التعامل معهم)  
ب- توفر الوسيط الجيد  
ج- مواقف الوسطاء تجاه المنتج.  
٥- الاعتبارات الخاصة بالبيئة :  
ا- خصائص وطبيعة المنافسين  
ب- عوامل اقتصادية(الانتعاش يسمح بالتوسع والركود يدفع لخفض التكاليف والتقليل بالتالي)  
ج- عوامل ديمغرافية(مثلا الأثر المترتب عن زيادة السكان خاصة في ظل زيادة الدخل وما سيسمح به من توسع في القنوات).

معلومات اضافية لم يذكرها لان ممكن تجي

خطوات تصميم القناة التوزيعية :  
- تحديد الحاجات والرغبات المراد خدمتها  
- وضع أهداف لقنوات التوزيع  
- تحديد عدد الوسطاء ونوعهم وبالتالي نظام التوزيع المعتمد ( انتقائي ، مكثف .. )  
- اختيار الوسطاء.

١٧) كلما تعقدت الطبيعة الفنية للمنتج كلما ادى ذلك الى :

أ- زيادة عدد الوسطاء

ب- تقليل عدد الوسطاء

ج- الاستغناء نهائيًا عن الوسطاء

د- طول القناة التسويقية

١٨) يتمثل احد اعتبارات اختيار قنوات التوزيع الخاصة بالمنظمة في :

أ- الرغبة في رقابة وقيادة القناة التوزيعية

ب- عادات الشراء

ج- قابلية المنتج للتلف

د- مدى تركيز العملا وانتشارهم

اعتبارات اختيار قنوات التوزيع :  
٤- الاعتبارات الخاصة بالمنظمة :  
ا- الموارد المالية(أثرها على إمكانية التكامل الأمامي)  
ب- الرغبة في رقابة وقيادة القناة التوزيعية  
ج- حجم المشروع وشهرته وخبرته الإدارية.

١٩) الاستراتيجية التي تلائم توزيع المواد التموينية ، هي استراتيجية التوزيع :

أ- الحصري

ب- الانتقائي

ج- المباشر

د- المكثف

٢- استراتيجيات التوزيع: هناك ٣ استراتيجيات أساسية للتوزيع مصنفة على أساس كثافتها هي:  
ا- التوزيع المنتشر (الكثيف) Intensive Distribution: ويعني توفير المنتج في أكبر عدد من منافذ التوزيع ويناسب السلع واسعة الانتشار، ويمكن استخدام آلات البيع والمتاجر الصغيرة لهذا الغرض  
ب- التوزيع الانتقائي Selective Distribution: أي أن التوزيع سيكون من خلال منافذ منتقاة اعتمادا على معايير معينة كسمعة الموزع وقدرته والتزامه بالسعر المحدد وتصلح عموما لسلع التسوق أو السلع التخصصية  
ج- التوزيع المحدود (الحصري) Exclusive Distribution: ويشير هذا النوع لاختيار موزع أو وكيل وحيد في كل منطقة مختارة من خلال عقد قانوني ملزم للطرفين وتصلح هذه الاستراتيجية عموما للسلع التخصصية، وأحيانا لسلع التسوق.

٢٠) استراتيجية التوزيع التي تلائم توزيع المواد التموينية والمشروبات الغازية ، هي:

أ- استراتيجية التوزيع الشامل

ب- استراتيجية التوزيع الانتقائي

ج- استراتيجية التوزيع الحصري

د- استراتيجية التوزيع الوحيد

افهموا الاستراتيجيات فهم من  
المعنى يطلع الجواب

٢١) معيار تقييم قنوات التوزيع البديلة الذي يقيس أثر التوزيع على ربحية المنشأة ، هو :

أ- المعيار الاقتصادي

ب- معيار المرونة

ج- معيار التحكم والمتابعة

د- معيار السيطرة

٣- طرق تقييم قنوات التوزيع البديلة :

والغرض من ذلك معرفة أي منفذ يمكن أن يحقق أهداف التسويق طويلة الأجل؛  
ومن هنا وجب النظر لأي بديل من بدائل التوزيع من خلال المعايير التالية:

أ- المعيار الاقتصادي :

أي الجدوى الاقتصادية، وذلك أخذاً في الاعتبار أثر التوزيع على ربحية  
المنشأة، وذلك أخذاً في الاعتبار لجملة جوانب كالتكاليف وتقدير المبيعات.

ب- معيار السيطرة والمتابعة والتحكم :

أي السيطرة على القناة التوزيعية وراقبتها بمعرفة مدى توافق أو تعارض مصالح  
الموزعين مع المنتج من جهة، وما إذا كان التعامل مع القناة ينطوي على مشاكل  
قانونية، ومن هنا وجب الوقوف على:

- العلاقات العمودية بين أعضاء القناة التسويقية

- العلاقات الأفقية وعلى نفس المستوى

- العلاقات بين القنوات المختلفة المستخدمة من المنتج

- المشاكل القانونية التي سيمكن أن ترتبط بالعملية.

لأن ماجاب على هذي الجزئية  
أي سؤال فممكن يجيبها

٢٢) معيار تقييم قنوات التسويق البديلة لقياس حرية المنتج في التكيف مع الظروف المتغيرة هو :

أ- المعيار الاقتصادي

ب- معيار المرونة

ج- معيار السيطرة

د- معيار المتابعة والتحكم

ج- معيار المرونة والقدرة على التكيف مع الظروف الديناميكية :

المقصود هنا حرية المنتج في التكيف مع الظروف المتغيرة ، فقد  
يظهر أن المنفذ الذي سبق اختياره غير ملائم ويتقرر تغييره مما قد  
يثير المشاكل ويقيد من الحرية(تعافد مع وكيل وحيد لعشرة سنوات)

## المحاضرة الحادية عشر [ الترويج والاتصالات التسويقية ]

جاب خلال الثلاث سنوات الماضية ١٤ سؤال [ ١ - ٣٥ / ٢ اسئلة ] [ ٢ - ٣٥ / ٢ اسئلة ] [ ١ - ٣٦ / ٢ اسئلة ]

[ ٢ - ٣٦ / ٢ اسئلة ] [ ١ - ٣٧ / ٢ اسئلة ] [ ٢ - ٣٧ / ٢ اسئلة ] [ ٠ / واجب ] [ مكرر / ٢ ]

<p>نستنتج من مفهوم الاتصال ما يلي :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ الاتصالات نشاط اجتماعي وإنساني تفاعلي</li> <li>➤ الاتصالات موضوع تتقاطع فيه الكثير من العلوم</li> <li>➤ وجوب وضوح الطرف المستهدف والفكرة المستهدفة إيصالها لدى المرسل</li> <li>➤ لا يجب أن يكتفي المرسل بوصول رسالته، وإنما عليه معرفة ما إذا كانت مفهومة وبالمعنى المقصود</li> <li>➤ يجب أن تكون الرسالة مصاغة باللغة والرموز المفهومة لدى المستلم</li> <li>➤ يتم الاتصال عبر قناة مخصصة.</li> <li>➤ ٣- أهمية الاتصالات التسويقية :</li> <li>➤ تحقيق الاتصال المتبادل بين أعضاء النظام التسويقي</li> <li>➤ مد طرفي المبادلة بالمعلومات</li> <li>➤ تعريف البائع والمشتري ببعضهما</li> <li>➤ تطوير عملية صنع القرار التسويقي.</li> </ul>	<p>معلومات إضافية</p>	<p>١- مفهوم الاتصال :</p> <p>يعرف الاتصال على أنه إرسال معلومات من طرف لآخر بما يؤدي إلى نتيجة معينة (تغيير السلوك أو تغيير الممارسات).</p> <p>أو هو فن استخدام المعلومة من قبل المرسل بغرض إيصالها إلى عقل الطرف الآخر (المستقبل) وإحداث الاستجابة لديه. وقد تكون الاتصالات مكتوبة أو لفظية أو غير ذلك.</p> <p>٢- تعريف الاتصالات التسويقية :</p> <p>تعرف الاتصالات التسويقية بأنها الإجراءات التي تتم بين كل من البائع والمشتري وغيرهما من أعضاء النظام التسويقي والتي تؤدي إلى تدفق المعلومات بينهم وتساعد على صنع القرار التسويقي وتحقيق رضى طرفي التبادل بشكل أفضل.</p>
--	---------------------------	--

١) الطريق التي تسلكها الرسالة للوصول لمستقبلها هي تعبير عن :

٤- عناصر الاتصال التسويقي :

- المرسل: أي مرسل الرسالة وصاحبها ومصدرها
- المستقبل: وهو محطة الوصول أي الذي يستلم الرسالة
- الرسالة: أي المعلومات المرسله للطرف الآخر
- وسيلة الاتصال: وهي الطريق التي تسلكها الرسالة للوصول لمستقبلها

- أ- عملية الاتصال
- ب- **وسيلة الاتصال**
- ج- الاتصالات التسويقية
- د- المعلومات المرتدة

٢) يتم الوقوف على مستوى التفاعل والفهم المتحقق من عملية الاتصال من خلال :

٣) عنصر عملية الاتصال الذي يتعرف من خلاله المرسل على مدى تأثير رسالته هو:

٤) يعبر عن نتيجة الاتصال التي تكشف مدى تأثير الرسالة كعنصر من عناصر الاتصال بمفهوم :

<p>أكرر الدكتور يدور الفهم وليس الحفظ</p>	<p><b>عناصر الاتصال التسويقي :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ النتائج أو <u>التغذية العكسية</u> ( المرتدة ) :</li> <li>➤ هي المعلومات المرتدة إلى صاحب الرسالة والتي تكشف عن مدى تأثير رسالته.</li> </ul>	<p>أ- محتوى الرسالة</p> <p>ب- الرسالة</p> <p>ج- <b>التغذية العكسية</b></p> <p>د- وسيلة الاتصال</p>
---	---	--

٥) يتعرف طرفا الاتصال على مستوى التفاعل والفهم المتحقق من عملية الاتصال ، بواسطة عنصر :

<p>أقرأ السؤال أكثر من مره وبتطلع الإجابة</p>	<p><b>عناصر الاتصال التسويقي :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ النتائج أو <u>التغذية العكسية</u> ( المرتدة ) :</li> <li>➤ هي المعلومات المرتدة إلى صاحب الرسالة والتي تكشف عن مدى تأثير رسالته.</li> </ul>	<p>أ- <b>التغذية المرتدة</b></p> <p>ب- الرسالة</p> <p>ج- وسيلة الاتصال</p> <p>د- المرسل</p>
---	---	---

(٦) " النشاط الذي يتم ضمن أي جهد تسويقي وينطوي على عملية اتصال إقناعي " ، هو تعريف لمفهوم :

- أ- الاتصال  
ب- الترويج  
ج- الإعلان  
د- الرسالة

١- مفهوم الترويج : النحو التالي:  
" هو التنسيق بين جهود البائع في إقامة منافذ للمعلومات و تسهيل بيع السلعة أو الخدمة أو في قبول فكرة معينة".  
من الواضح أن الترويج كما عرفه (كوتلر) على أنه "النشاط الذي يتم ضمن أي جهد تسويقي وينطوي على عملية اتصال إقناعي"، ليس في حد ذاته سوى عملية اتصال ، بحيث يشتمل على عناصر الاتصال التالية: المرسل، الرسالة، وسيلة الاتصال، المرسل إليه إلى جانب نتيجة الاتصال في شكل تغذية مرتدة.

اول مره يجيب سؤال عن مفهوم الترويج من درس هذا بيديل انه صحيح يكرر بالاسئلة لكن ينوع ويجدد فلانهم تفهمون المعلومات الاضافية اللي احطها دايمًا

- ٢- اهمية الترويج :  
➤ تقديم المعلومات للمستهلك  
➤ زيادة الطلب المؤدي لزيادة المبيعات  
➤ زيادة قيمة المنتج (بالكشف عن خصائصه وأهميته)  
➤ استقرار المبيعات كهدف للاستراتيجية الترويجية  
➤ دعم جهود رجال البيع  
➤ تحسين صورة المنظمة وعلامتها التجارية وترسيخ صورتها الذهنية.  
٣- اثر الترويج على عملية الشراء :  
➤ الوصول الى متخذ القرار والتأثير عليه.  
➤ لفت الانتباه وتطوير الوعي الادراكي لدى المستهلك.  
➤ اثاره الرغبة في المنتج والاهتمام به.  
➤ الاقتناع وتقليل مخاطر الشراء.  
➤ دفع المشتري الى اتخاذ قرار الشراء.  
➤ تشجيع عملية تكرار الشراء.  
٤- المزيج الترويجي :  
يتمثل الترويج في شكل مزيج يتكون من عناصر معينة أهمها:  
➤ الإعلان  
➤ البيع الشخصي ( القوى البيعية )  
➤ تنشيط المبيعات  
➤ العلاقات العامة.

(٧) جميع ما يلي ينطبق على الاعلان ماعدا :

- أ- هو اتصال غير شخصي لنقل المعلومات  
ب- هو اتصال غير مباشر لنقل المعلومات  
ج- هو اتصال لا يتم في الإفصاح عن هوية المعلن  
د- هو اتصال يستخدم في مناحي مختلفة للحياة

يتمثل المزيج الترويج من عناصر معينة أهمها:  
أ- الإعلان :  
عبارة عن عملية اتصال غير مباشر وغير شخصي لنقل المعلومات للمستهلك عن طريق وسائل خاصة ، مقابل أجر معين ، مع الإفصاح عن هوية المعلن . ويستخدم في مناحي مختلفة للحياة ( إعلان تجاري ، اجتماعي .. )

(٨) عملية الاتصال غير المباشر وغير الشخصي لنقل المعلومات للمستهلك عن طريق وسائل خاصة مقابل أجر معين هي تعبير عن :

- أ- البيع الشخصي  
ب- الإعلان  
ج- العلاقات العامة  
د- تنشيط المبيعات

يتمثل المزيج الترويج من عناصر معينة أهمها:  
أ- الإعلان :  
عبارة عن عملية اتصال غير مباشر وغير شخصي لنقل المعلومات للمستهلك عن طريق وسائل خاصة ، مقابل أجر معين ، مع الإفصاح عن هوية المعلن . ويستخدم في مناحي مختلفة للحياة ( إعلان تجاري ، اجتماعي .. )

عكس السؤال

(٩) ينظر للاعلان كأحد عناصر المزيج الترويجي على انه عملية اتصال :

- أ- شخصي  
ب- مباشر  
ج- يستخدم في مناحي مختلفة للحياة  
د- عندما تكون السوق أكثر حساسية للأسعار

المزيج الترويجي في اخر السنوات صار ما يخلا من سؤال منه ، ركزو فيه (٤) انواع

١٠) يشير مفهوم الترويج المباشر ، بصفة أساسية إلى :

أ- الإعلان  
ب- البيع الشخصي  
ج- تنشيط المبيعات  
د- الإشهار

يتمثل المزيج الترويج من عناصر معينة أهمها:  
ب- البيع الشخصي: يتمثل في الاتصال الشخصي بين رجال البيع والمستهلكين كأفراد وجها لوجه أو باتصال شخصي كالهاتف مثلا.  
ج- تنشيط المبيعات: يشمل جميع الأنشطة الترويجية الأخرى المتبقية (عدا الإعلان والبيع الشخصي والعلاقات العامة) والمستهدفة لإثارة الطلب كالهدايا والتخفيضات والمعارض، والمسابقات، وأوراق اليناصيب، وأساليب العرض في المتاجر والمحلات.

١١) الاحتكاك بالزبائن ، لتكوين رأي عام لصالح المنظمة ، هو تعبير عن :

أ- الإعلان  
ب- البيع الشخصي  
ج- العلاقات العامة  
د- تنشيط المبيعات

يتمثل المزيج الترويج من عناصر معينة أهمها:  
د- العلاقات العامة: تهدف لخلق وتشجيع العلاقات القوية والمحافظة عليها من خلال الاحتكاك بالزبائن، مستهدفة تكوين رأي عام لصالح المنظمة، يتطلب توفر المعلومات الدقيقة عن المستهلك .

١٢) استراتيجية الترويج التي تعتمد على خلق الطلب مباشرة من المستهلك بتركيز الأنشطة الترويجية عليه ، هي استراتيجية :

أ- الدفع  
ب- الجذب  
ج- الضغط  
د- الايحاء

استراتيجيات الترويج :  
٢- استراتيجية الجذب :  
حيث يتم خلق الطلب مباشرة من المستهلك بتركيز الأنشطة الترويجية عليه ، مما يدفعه للطلب عليها والضغط على تجار التجزئة الذين يحاولون الضغط إلى تجار الجملة وصولا للمنتج، علما أن هذه الاستراتيجية مألوفة لدى المنتجين والمستهلكين. ملاحظة: تجدر الإشارة إلى أن المنشأة يمكن أن تستخدم النوعين السابقين معا في آن واحد فيما يعرف باستراتيجية الدفع والجذب

باقي استراتيجيات الترويج :

١- استراتيجية الدفع :  
حيث تركز المنشأة وتوجه جهودها الترويجية على العاملين في المنافذ التوزيعية ( وكلاء، تجار جملة ، وتدفعهم إلى توجيه الحملات الترويجية إلى تجار التجزئة ، الذين يوجهون بدورهم الجهد البيعي تجاه المستهلكين؛ حيث تمنح حسومات كحوافز للعاملين في القنوات التوزيعية. ويقصد بالدفع هنا إشراك المنتج والموزعين في دفع المنتجات ترويجيا من خلال قنوات التوزيع حتى تصل بقوة للمستهلك.  
٣- استراتيجية الضغط :  
وتعتمد على تبني الأسلوب العنيف ، باعتباره الأسلوب الأمثل لإقناع الأفراد بمنتجاتها وتعريفهم بمزاياها ، ويكون هذا الأسلوب مفيدا مع شريحة معينة من الزبائن .

١٣) الاستراتيجية المبنية على أسلوب الإقناع المبسط القائم على جذب المستهلكين بلغة الحوار هي :

أ- استراتيجية الدفع  
ب- استراتيجية الجذب  
ج- استراتيجية الدفع والجذب  
د- استراتيجية الإيحاء

٤- استراتيجية الإيحاء (التلميح) :  
تعتمد على أسلوب الإقناع المبسط القائم على بيان الجوانب الدافعة أو المثبطة في قيمة المنتجات ، ويعتمد بالتالي على جذب المستهلكين من خلال لغة الحوار ، وجعل قرارهم الشرائي يتخذ عن قناعة تامة.

٥- العوامل المؤثرة في استراتيجية الترويج:  
➤ ميزانية المنظمة وإمكاناتها المادية  
➤ نوع وطبيعة المنتج  
➤ دورة حياة المنتج  
➤ مدى اتساع الرقعة الجغرافية للسوق  
➤ طبيعة السوق ( محلي / إقليمي / دولي ، والتقاليد السائدة فيها وظروفها المختلفة ) .

١٤) استراتيجية الترويج القائمة على أسلوب الإقناع المبسط القائم على بيان الجوانب الدافعة أو المثبطة في قيمة المنتجات هي استراتيجية :

أ- الدفع والجذب  
ب- الدفع  
ج- الإيحاء  
د- الضغط

٤- استراتيجية الإيحاء (التلميح) :  
تعتمد على أسلوب الإقناع المبسط القائم على بيان الجوانب الدافعة أو المثبطة في قيمة المنتجات ، ويعتمد بالتالي على جذب المستهلكين من خلال لغة الحوار ، وجعل قرارهم الشرائي يتخذ عن قناعة تامة.

يمكن يقول بدل الإيحاء التلميح كاجابة

## المحاضرة الثانية عشر [ استراتيجية الإعلان ]

جاء خلال الثلاث سنوات الماضية ٨ سؤال [ ١ - ٣٥ / اسئلة ] [ ٢ - ٣٥ / اسئلة ] [ ١ - ٣٦ / اسئلة ]  
 [ ٢ - ٣٦ / اسئلة ] [ ١ - ٣٧ / اسئلة ] [ ٢ - ٣٧ / اسئلة ] [ واجب / ١ ] [ مكرر / ٢ ]

١) الوسيلة غير الشخصية لتقديم البضائع والخدمات والأفكار بواسطة جهة معلومة ومقابل اجر مدفوع هو تعبير عن :

أ- البيع الشخصي

ب- تنشيط المبيعات

ج- الإعلان

د- العلاقات العامة

١- تعريف الاعلان :

عرفت جمعية التسويق الامريكية الاعلان:

بأنه الوسيلة الغير الشخصية لتقديم البضائع والخدمات

والأفكار بواسطة جهة معلومة ومقابل اجر مدفوع .

٢- الأركان الأساسية للإعلان :

من التعريف يمكن ان نستخلص اربعة اركان رئيسية:

ا- وسيلة غير شخصية :

الاعلان يصل الى الجمهور عبر وسائل اتصال غير شخصية

(عدم استخدام الاتصال الشخصي)

ب- تقديم البضائع والخدمات والأفكار :

الاعلان يشمل المنتجات والخدمات والأفكار (ثقافة، سياسة)

ج- جهة معلومة :

ان يتم الاعلان من قبل جهة معروفة (المنظمة التي تملك

السلعة او الخدمة) او الوكالة المتخصصة في الاعلان

د- مقابل اجر مدفوع :

لا يتم عرض او نشر الاعلان عبر وسائل الاتصال المختلفة

الا بعد دفع مبالغ نقدية لقاء ذلك النشاط الاعلاني المنفذ.

٢) من الأركان الأساسية للإعلان كونه :

أ- وسيلة اتصال شخصية

ب- يشمل جميع الأنشطة الترويجية

ج- وسيلة اتصال مباشر

د- يتم مقابل أجر معين

↓ معلومات اضافية ممكن تجي للان لم يتم ذكرها بالاختبارات السابقة ↓

١- أنواع الإعلان:

أ- اعلانات عن المنتج او الخدمة:

وهي تلك الاعلانات التي تقوم بها الشركة لأغراض تتعلق بمنتجاتها او خدماتها وهذا من اجل:

➤ تحقيق الطلب على المنتجات

➤ زيادة في حجم المبيعات

➤ خلق الطلب في ذهنية المستهلك

➤ تعزيز مكانة العلامة التجارية لدى الجمهور

➤ تحديد المكان الذي يمكن شراء المنتج منه وتوقيت ذلك.

ب- إعلانات عن المنظمة ذاتها:

➤ وتسعى المنظمة وراء هذا الإعلان إلى خلق صورة ايجابية عنها وعن أنشطتها

➤ تعزيز شهرتها او مكانتها في ذهنية الزبائن

➤ تطوير علاقتها مع الأطراف الأخرى (الموردون ، الموزعون ، العاملون ، المساهمون... الخ )

➤ تدعيم علاقتها مع المجتمع ( بعض الشركات تركز في إعلاناتها على موضوع حماية البيئة حتى تقلل من التأثير السلبي

لنشاطاتها الإنتاجية والتي هي أصلا ملوثة للبيئة )

➤ تدعيم صورة منطقة أو دولة معينة ( مثل الاعلانات التي تقوم بها بعض الدول لجلب السياح او المستثمرين ).

٣) الإعلان الذي ينطوي على إيضاح الاستخدامات الجديدة للمنتج ، هو تعبير عن الاعلان :

٤) توصيف الخدمات المتاحة التي يمكن للمنظمة تقديمها يدخل ضمن اغراض الاعلان :

٥) الاعلان الذي يقدم للسوق معلومات عن التغيرات الحاصلة في اسعار المنتج هو اعلان :

٦) عندما يقوم الإعلان بتوصيف للخدمات المتاحة التي يمكن تقديمها ، فهو يلعب دور الإعلان :

أ- التذكيري

ب- الإخباري

ج- التنافسي

د- التفضيلي

٢- اهداف الإعلان واغراضه :

١- الإعلان الإخباري :

- إخبار السوق عن منتجات جديدة
- إيضاح الاستخدامات الجديدة للمنتج
- إخبار السوق عن التغيرات الحاصلة في أسعار المنتج
- توصيف للخدمات المتاحة التي يمكن تقديمها
- بناء سمعة ومكانة طيبة للشركة في السوق

احفظو الاعلان واهدافه صم  
جات خلال (٣) سنوات الماضية

٧) عندما يستهدف الإعلان الحفاظ على مكانة السلعة في قمة اهتمامات المستهلك فهو يلعب دور :

أ- الإخباري

ب- التنافسي

ج- التذكيري

د- التفضيلي

د- الإعلان التذكيري :

- تذكير المشتري باحتمال حاجته لهذا المنتج في وقت قريب قادم
- تذكير المشتري بأماكن بيع المنتج
- الحفاظ على مكانة المنتج في قمة اهتمامات المستهلك (اعلانات شركة كوكا كولا او بيبي كولا)
- إبقاء المنتج في ذاكرة المشتري لفترة التخفيضات في نهاية الموسم.

ب- الإعلان التنافسي :

- خلق تفضيل لدى المستهلك نحو العلامة التجارية للمنتج المعلن عنه
- تغيير إدراكات المستهلك عن المنتج المعلن عنه باتجاه التعامل معه
- إقناع المشتري على تحقيق الشراء الآن وليس بوقت آخر.

ويمكن أن يكون بأسلوبين:

- أسلوب مباشر: الهدف منه تحقيق الفعل الشرائي دون انتظار ( اعلانات شركات الاتصال لعروض محدودة )
- أسلوب غير مباشر: ويركز على المنافع التي يمكن تحقيقها مستقبلا ( اعلانات شركات الطيران )

د- الإعلان التذكيري :

- تذكير المشتري باحتمال حاجته لهذا المنتج في وقت قريب قادم
- تذكير المشتري بأماكن بيع المنتج
- الحفاظ على مكانة المنتج في قمة اهتمامات المستهلك (اعلانات شركة كوكا كولا او بيبي كولا)
- إبقاء المنتج في ذاكرة المشتري لفترة التخفيضات في نهاية الموسم.

معلومات اضافية لم يتم ذكرها بالاختبارات السابقة لكن انا اشوقها مهمه

اختيار الوسيلة الاعلانية :

وسيلة الإعلان :

- هي الاداة التي تستطيع الشركة من خلالها ان تنفذ برنامجها الاعلاني؛ اهميتها كبيرة في ايصال الرسالة المطلوبة الى الجمهور المستهدف.
- ١- المعايير المعتمدة في تحديد وسيلة الإعلان :
- تحديد الاطراف المستهدفة من الاعلان ( مثال شباب، مراهقين، شيوخ... الخ ) -
- الرسالة المطلوب ايصالها الى الجمهور
- طبيعة المنتج وخصائصه ( مثال مستلزمات التزلج على الثلج، او ملابس أطفال )
- تكلفة استخدام الوسيلة.

٨) تمتاز الاعلانات التلفزيونية مقارنة بالصحف كونها :

- أ- لديها مرونة كبيرة في تغيير الاعلان في حاله الخطاء .  
ب- اقل تكلفة .

الجواب من المقارنة بالجداول ادنا

ج- ذات سرعة كبيرة في متابعة الحدث .

- د- لا يحتاج تصميمها الى خبرات وكفاءات متميزة .

٢- نماذج عن الوسائل الإعلانية

١- التلفزيون :

المزايا	العيوب
الوسيلة الاوسع انتشارا ووصولاً الى الجمهور .	كلفة مرتفعة جدا وبخاصة للقنوات الواسعة الانتشار والمرموقة
يمكن ان يكون البث التلفزيوني على مستوى محلي وحدود جغرافية ضيقة او على مستوى دولي عبر الاقمار الاصطناعية	التعدد الكبير في القنوات التلفزيونية قد يحول دون امكانية وصول الاعلان الى الجمهور
الممازجة بين الصوت والصورة يزيد من القدرة التأثيرية للاعلان	كثرة الاعلانات وفي ذات الوقت يحدث التشويش الكبير على وصول الاعلان وبالشكل المطلوب الى الجمهور
السرعة الكبيرة في متابعة الحدث	تصميم الاعلان يحتاج الى خبرة وكفاءة ومتخصصين وهذا يضيف صعوبة كبيرة في الحصول عليهم وقد يعكس ذلك على ضعف الاعلان
يثير الحوار التفاعلي بين افراد العائلة ويعمق ابعاد ومضمون الاعلان في الذاكرة	المرونة في تغيير الاعلان ضعيفة، ففي حالة خطأ في المضمون او الشكل يتطلب اعادة صياغة كاملة للاعلان

ب - الصحف :

المزايا	العيوب
تحديد حجم الاعلان من قبل المعلن وبما يتيح له الحرية في كتابة ما يريده في الاعلان	انخفاض واضح في نوعية الاعلان ومحتواه قياسا بالوسائل الاخرى
واسعة الانتشار وتصل الى مناطق مختلفة	عمر الاعلان قصير حيث لا يتجاوز حدود اليوم الواحد في الغالب بالصحف اليومية
يمكن اختيار الصحيفة المناسبة وعلى وفق المنطقة الجغرافية المستهدفة بالاعلان والتي تكون موقع صدور هذه الصحيفة	كثرة الاعلانات في الصحيفة الواحدة قد لا تتيح الفرصة للقارئ في الاطلاع على الاعلان
المرونة الكبيرة في اعادة تصحيح الاعلان وبسرعة	التنوع الكبير والتعدد في الصحف قد لا يتيح الفرصة امام القارئ في الاطلاع على الاعلان لعدم اقتناء تلك الصحيفة

استراتيجيات الإعلان :

تختلف استراتيجيات الإعلان، تبعاً لاختلاف الأبعاد التي على أساسها تقسم الاستراتيجيات، علماً أن أهم أبعاد التقسيم هما بعدا الأسواق وطبيعة الرسالة من جهة، وذلك لتحديد ما إذا كانت الحملة تريد المحافظة على الأسواق الحالية أو تغييرها، والبعد الآخر هو ما إذا كانت الحملة تركز على الحقائق أم أنها سوف تركز على التصور والتخيل والرمز.

واعتماداً على هذين البعدين نتناول الاستراتيجيات التالية :

- ١- استراتيجيات المحافظة على السوق / الحقائق : توجه الى السوق الحالي للشركة وتعتمد في رسالتها الاعلانية على مجموعة من الحقائق من صفات ومميزات السلعة لخلق صورة ذهنية عن العلامة.
- ٢- استراتيجية المحافظة على السوق / الرمز: توجه الى السوق الحالي للشركة وتعتمد في رسالتها الاعلانية على التصور والتخيل والتأثير في مشاعر الأفراد المستهدفين ودفعهم الى التمسك بالعلامة.
- ٣- استراتيجية تغيير السوق/ الحقائق: وهي التي تقدم حقائق في رسالتها الاعلانية عن منتجات جديدة او استخدامات جديدة او بيان مميزات جديدة او تغيير المعتقدات عن العلامة لسوق جديد او قطاعات جديدة.
- ٤- استراتيجية تغيير السوق / الرمز: وهي التي تحاول تغيير ظروف السوق وتعتمد على التأثير في مشاعر المستهلك عن طريق التعبير الرمزي سواء عن منتج جديد او زيادة الاهتمام بالعلامة، والتخلص او التقليل من مخاطر شراء او استخدام منتج معين او تغيير الصورة الذهنية عن علامة معينة لدى الأفراد المستهدفين.

## المحاضرة الثالثة عشر [ استراتيجيات المبيعات ]

جاء خلال الثلاث سنوات الماضية ٤ سؤال [ ١ - ٣٥ / اسئلة ٠ ] [ ٢ - ٣٥ / اسئلة ٢ ] [ ١ - ٣٦ / اسئلة ١ ]

[ ٢ - ٣٦ / اسئلة ١ ] [ ١ - ٣٧ / اسئلة ٠ ] [ ٢ - ٣٧ / اسئلة ٠ ] [ واجب / ٠ ] [ مكرر / ٠ ]

ثانيا: إدارة النشاط البيعي :

تعتبر إدارة المبيعات بالمنظمة، مسؤولة عن إدارة النشاط البيعي من جهة، وإدارة قوى المبيعات أو رجال البيع من جهة أخرى.

وتتم إدارة النشاط البيعي عبر: - أهداف المبيعات

- تقدير حجم القوى البيعية - استراتيجيات قوى المبيعات

- تخصيص أنشطة المبيعات - التقييم.

أهداف المبيعات :

تقوم إدارة المبيعات عادة بتحديد أهداف المبيعات المطلوب تحقيقها . ويجب أن ترتبط هذه الأهداف بأهداف إدارة التسويق، المرتبطة بدورها بأهداف المنظمة. وتجدر الإشارة إلى أهمية دقة الأهداف (من حيث الحجم أو شرائح المستهدفين، وحصص سوقية وغيرها).

تخصيص أنشطة المبيعات :

أي توزيع عبء العمل على قوة المبيعات بالشركة ، وعلى المنظمة اعتماد الطريقة التي تحقق لها الكفاءة والفعالية في توزيع هذا العبء.

التقييم :

على إدارة المبيعات تقييم النشاط البيعي بها بصفة مستمرة، على أن يكون التقييم على أساس كمي وقيمي حتى نتلافى أثر التغير في الأسعار.

تقدير حجم قوى البيع:

حيث تقوم إدارة المبيعات، بعد تقرير الأهداف المطلوب تحقيقها، بتقدير حجم قوى المبيعات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف ، وهناك عدة طرق تشير من ضمنها على سبيل المثال إلى :

تكلفة رجال البيع تمثل نسبة معينة من المبيعات؛

عبء العمل البيعي ، التي تعتمد على تقدير عدد العملاء المطلوب التعامل معهم وعدد الزيارات المطلوبة والوقت المستغرق للزيارة.

استراتيجيات قوى البيع :

وتتوقف على عاملين مهمين هما حجم قوى المبيعات وعلى علاقة المندوبين بالشركة من حيث اعتمادها على عاملين لديها أو استخدامها لوكلاء من جهة ثانية. وفي ضوء هذه البدائل، ينتج لدى الشركة سنة استراتيجيات كما يحددها الجدول الموالي:

اولا : وظيفة البيع : ١- تعريف وظيفة البيع : يقصد بوظيفة البيع الانشطة التي يقوم بها رجال البيع اللذين ينظر اليهم باعتبارهم وسطاء اتصالات بين الشركة والعملاء. كما أنهم يمدون المنظمة بمعلومات عن السوق والمنافسين وغير ذلك من الموضوعات المفيدة للمنظمة وإدارتها التسويقية.

٢- المراحل الأساسية لوظيفة البيع:

يمكن تقسيم وظيفة البيع التي يقوم بها رجال المبيعات إلى خمسة مراحل هي:

١- دراسة سوق العملاء: يقوم رجل البيع بدراسة السوق وتحديد المتغيرات التي تؤثر في حجم ونوعية الطلب على المنتج والقيام بالتنبؤ بالطلب في ضوء مختلف الظروف التسويقية.

ب- تحديد استراتيجيات التعامل:

يقوم رجل البيع بتحديد استراتيجيات التعامل مع العملاء الحاليين والجدد في ضوء دراستهم لهؤلاء العملاء ضمن الخطوة السابقة ، ومن تلك الاستراتيجيات الممكن استخدامها هنا:

➤ استراتيجية التعزيز

➤ استراتيجية التعديل

➤ استراتيجية التغيير

ج- تحديد دوافع العملاء على الشراء:

لأن عملية البيع عبارة عن اتصال شخصي، كان على رجل البيع أن يكون لديه تصور عن الأسلوب الذي سوف يستخدمه في ضوء الاستراتيجية المناسبة للاتصال بالعملاء

د- المقابلة وتنفيذ الطلبات :

على رجال البيع تحديد أسلوب المقابلة البيعية بما يتناسب وطبيعة العملاء، وعندما تنتهي المقابلة باتخاذ قرار الشراء يقوم رجال البيع بتنفيذ الطلبات وتقديم الخدمات اللازمة.

هـ- التقييم والمتابعة:

بمجرد يقومون بتقييم أعمالهم قبل أن تقيم عليهم، لمعرفة مدى قدرتهم على تحقيق الإشباع لعملائهم من جهة، ومدى نجاحهم في تحقيق الأهداف المحددة من إدارة المبيعات كذلك؛ وذلك فضلا عن المتابعة اللاحقة للشراء.

معلومات  
إضافية

جميع الاستراتيجيات جابها  
بالاختبارات السابقة

### علاقة رجال البيع بالشركة

البيعات المتوقعة	مستخدمين لدى الشركة	وكلاء المنتج او الموزعين
انخفاض	التخفيض	الاستغناء
ثبات	المحافظة	التعزيز
زيادة	التوسع	الاضافة

١) عندما تتوافق حاجات ورغبات العملاء مع ما يقدمه المنتج من منافع ، يستخدم رجال البيع :

أ- استراتيجية التعزيز

استراتيجية التعزيز: وتستخدم عندما تتوافق حاجات ورغبات العملاء مع ما يقدمه المنتج من منافع ويعمل على إشباعه.

ب- استراتيجية التغيير

ج- استراتيجية التعديل

د- استراتيجية التنويع

٢) تستخدم استراتيجية التغيير في التعامل مع العملاء عندما :

أ- لا تتوافق حاجات ورغبات العملاء بدرجة كافية مع ما يقدمه المنتج من منافع.

ب- يكون هناك أختلاف جوهري بين حاجات ورغبات العملاء وما يقدمه المنتج من منافع

ج- تتوافق حاجات ورغبات العملاء مع ما يقدمه المنتج من منافع

د- يكون من المناسب تعديل هيكل رغبات العملاء

استراتيجية التغيير: وتستخدم عندما يكون هناك أختلاف جوهري بين حاجات ورغبات وتفضيلات العملاء وما يقدمه المنتج من منافع يضطر رجال البيع إلى محاولة تغيير رغبات وتفضيلات العملاء بطريقة أو أخرى بحيث يتناسب السلم التفضيلي لرغباتهم وحاجاتهم مع أولويات المنافع التي يقدمها المنتج.

٣) عندما لا تتوافق حاجات ورغبات العملاء بدرجة كافية مع ما يقدمه المنتج من منافع تعتمد ادارة المبيعات الى استخدام استراتيجية :

أ- التعزيز

ب- التعديل

ج- التغيير

د- طرح منتج جديد في السوق

استراتيجية التعديل: وتستخدم عندما لا تتوافق حاجات ورغبات العملاء بدرجة كافية مع ما يقدمه المنتج من منافع مما يدفع رجال البيع إلى تعديل هيكل رغبات العملاء لتناسب مع ما يقدمونه في السوق من منتجات.

٤) إذا كانت الشركة تعتمد على موظفيها وتتوقع تخفيض النشاط البيعي فعليها اتباع استراتيجية :

أ- تخفيض القوة البيعية لديها

ب- المحافظة على رجال البيع الحاليين لديها

ج- التوسع في تعيين رجال بيع جدد

د- اضافة وكلاء جدد الى جانب قوتها البيعية

**\*\* حيث يمكن للشركة مثلا إذا كانت تعتمد على موظفيها وتتوقع تخفيض النشاط البيعي أن تتبع استراتيجية تخفيض هذه القوة ، أما إذا كانت تتوقع ثبات مبيعاتها فعليها أن تحافظ على رجال البيع الحاليين لديها فقط أو أن تقوم بالتوسع في تعيين رجال بيع جدد إذا كانت تتوقع زيادة حجم المبيعات لديها .**  
**\*\* أما إذا كانت تعتمد على وكلاء المنتج أو الموزعين فعليها أن تتبع استراتيجية الاستغناء عن هؤلاء إذا كانت تتوقع خفض قوة المبيعات، أو تعزيز الوكلاء إذا كانت تتوقع ثبات المبيعات، أو أن تضيف وكلاء جدد إذا كانت تتوقع زيادة في حجم مبيعاتها**

معلومات إضافية

وفيما يلي إشارة موجزة لبعض هذه الخطوات :

- ١- تحديد قدرات ومهارات قوى البيع:
  - القدرة على تحديد حاجات ورغبات الآخرين .
  - القدرة على الإقناع والتأثير .
  - القدرة على تكوين علاقات اجتماعية .
  - القدرة على التقييم الموضوعي .
- ٢- اختيار رجل البيع:
  - اختيار رجال البيع ذوي خبرة سابقة .
  - اختيار رجال البيع ليس لديهم خبرة سابقة .
- ٣- تقييم قوى البيع:
  - قياس مستوى الانجاز الفردي .
  - ترتيب مستوى الانجاز لدى قوى البيع .

ثالثا: إدارة قوى المبيعات :

- يعتبر رجل البيع خط المواجهة الأمامي في المعركة للحصول على أوامر الشراء من العملاء، وتستحوذ تكلفة البيع على جزء معتبر من تكاليف التسويق ، وتتمثل خطوات إدارة المبيعات بالمنظمة فيما يلي :
- ١- تحديد قدرات ومهارات قوى البيع .
  - ٢- اختيار رجل البيع .
  - ٣- تدريب رجال البيع .
  - ٤- تحفيز رجال البيع .
  - ٥- التوجيه والتنسيق .
  - ٦- تقييم قوى البيع .

## المحاضرة الرابعة عشر [ موضوعات هامة في إدارة التسويق ]

جاء خلال الثلاث سنوات الماضية ١٢ سؤال [ ١ - ٣٥ / اسئلة ٠ ] [ ٢ - ٣٥ / اسئلة ٢ ] [ ١ - ٣٦ / ٣ اسئلة ]

[ ٢ - ٣٦ / اسئلة ١ ] [ ١ - ٣٧ / اسئلة ٤ ] [ ٢ - ٣٧ / اسئلة ٢ ] [ واجب / ٠ ] [ مكرر / ٠ ]

↓ ↓ معلومات لم تذكر ↓ ↓

### ١- مفهوم العلامة التجارية :

حسب كوتلر وزملائه، فإن العلامة التجارية «هي عبارة عن اسم، أو عبارة، أو علامة، أو رمز، أو رسم، و كل توليفة لبعض أو جملة هذه العناصر، تستخدم للكشف عن /التعريف بالسلع والخدمات لبائع ما أو لمجموعة من الباعة وتميزهم عن المنافسين». العلامة هي عنصر مفتاحي بالنسبة لاستراتيجية المنظمة، فهي تضيف أبعادا جديدة على منتجاتها وتميزها عن العروض الأخرى لغيرها من المنظمات والتي تستجيب لنفس الاحتياجات.

### ٢- العلامة التجارية ك رأس مال :

ينظر للعلامة التجارية ك رأس المال بالنسبة للمنظمة، بحيث يعبر رأس المال الناتج عن العلامة التجارية، حسب كوتلر وزملائه، « عن القيمة التي تقدمها العلامة التجارية للمنتجات من السلع والخدمات التي تغطيها هذه العلامة».

إن هذه القيمة ترتبط في الواقع بتفكير وأحاسيس وأفعال الزبائن بالنسبة للعلامة التجارية وكذا بأسعارها وحصتها السوقية ومردوديتها. وهكذا فهي تمثل رأس مال غير ملموس هام، من شأنه أن يمنح قيمة نفسية ومالية للمنظمة.

### ٣- دور العلامة :

تلعب العلامة دورا أساسيا لدى العملاء والمنظمة على حد سواء؛ فبالنسبة للعملاء فهي تلعب دور الدليل والمعرف، وبالنسبة للمنظمة فإنها تشكل أداة استراتيجية بالنسبة إليها.

### ١- دور العلامة بالنسبة للعملاء: ويتجلى عبر النقاط التالية :

- هي تسمح للمستهلك بالتعرف على مورد السلعة أو الخدمة
- هي وسيلة ضمان ومصدر ثقة لأنها تعبر عن التزام عمومي للجودة يصاحبه مستوى معين للأداء
- تؤثر العلامة كذلك في الطريقة التي يتم بها تلقي المنتجات لأنها تسمح للعملاء بالتعرف على المنظمة التي تسوق المنتج المعني، ويربط العلاقة ما بين عمليات تسويق المنتج وتجارب المستهلكين السابقة عن المنتجات التي تحمل نفس العلامة؛
- عندما تكون مرفقة بقيمة وبجانب تخيلي، فإن حضور العلامة يمكن أن يؤثر كذلك على الطريقة التي يتلقى بها الزبائن أداء المنتجات. فالعلامة التجارية تستطيع إذن أن تقود الزبائن إلى التقييم بشكل أفضل للخصائص الجوهرية للمنتج (يحكم على السيارة على أنها، أقوى، أسرع، وأحسن تهيئة) وتجعله ينظر إليها عبر قيمة رمزية ترتبط بهوية العلامة وليس بالمنتج في حد ذاته (فتظهر هذه السيارة على أنها رمز للنجاح الاجتماعي أو تبدو ملانة أكثر لأسلوب حياة العميل).
- يحدد المستهلكون العلامات التجارية التي من شأنها أن تستجيب لاحتياجاتهم، وتلك الأقل ملانة لذلك، فالعلامة هنا تسمح لهم باختصار مسار عملية الشراء لديهم وأن يقلصوا بالتالي من دائرة المخاطر على هذا المستوى؛
- أخير فإن العلامة التجارية تلعب دورا تعريفيا بالنسبة لزيائنها الذين يعبرون على أنهم إنما يشتركون من خلال العلامات التجارية المعروضة.

### ب- دور العلامة بالنسبة للمنظمة: بالنسبة للمنظمة فإن العلامة التجارية تمثل عدة مزايا :

- بداية هي تسهل متابعة المنتج والعمليات التموينية
- بعدها، فهي تقدم حماية شرعية لتجنب استنساخ المنتج أو استنساخ بعض خصائصه التقنية أو الحسية، حيث أن أسماء العلامات التجارية مسجلة تبعا للمناطق الجغرافية وفئات المنتجات بما يمنع منظمات أخرى من نفس الصناعة أن تعيد استعمال الأسماء الموجودة الشعارات والتعليقات هي بدورها محمية
- إن مسار عملية التصنيع من شأنه أيضا أن يكون موضوعا لبراءات اختراع، وهذه العناصر المختلفة تتبع لحقوق الملكية الفكرية وتسمح للمنظمة بأن تستثمر في علامتها التجارية وأن تجعل منها أصلا من الأصول دون الخوف من استنساخها من المنافسين.
- فضلا عن ذلك فإن العلامات التجارية تعتبر بمثابة مؤشرات عن الجودة بالنسبة للمستهلكين؛
- إن الولاء للعلامة يتباين بشكل معتبر تبعا للقطاعات، لكن بالنسبة لأغلب فئات المنتجات، فإنه يضمن مستوى معين للطلب ويشكل حاجزا للدخول بالنسبة للمنظمات الجديدة التي من شأنها أن تسوق منتجات من نفس الفئة.

### ثانيا: إعداد وطرح منتجات جديدة

- تتطور المنظمات على المدى الطويل من خلال إدخال منتجات جديدة والاستثمار في أسواق جغرافية جديدة، ذلك لأن الابتكار مهم للتماشى مع تطلعات السوق، ولتحسين المنتجات الموجودة وبناء مستقبل المنظمة.
- ويلعب التسويق دورا مهما في عملية تطوير المنتجات الجديدة من السلع والخدمات، فهو دوما في أصل الأفكار، يقيم مدى جدواها التجارية، يسمع صوت العميل أثناء العملية ويشتغل إلى جانب البحث والتطوير، يدير الاختبارات المنجزة لدى العملاء، ثم يضع بعد ذلك شروط الطرح في السوق.

### ١) باختبارها لطريق التملك في طرح منتج جديد ، فإن المنظمة :

أ- هي من يطور المنتج بنفسها

ب- تستغل حقوقا موجودة

ج- هي من يبتكر هذا المنتج الجديد

د- تقدم عملاً غير مسبوق نتيجة لسياسة تطوير داخلي

الجوانب المتعلقة بالمنتجات الجديدة :  
بإمكان المنظمة أن تضيف منتجا جديدا  
لنشاطها بطريقتين: التملك أو الابتكار.  
أ- تملك المنتجات الجديدة : باختبارها لطريق  
التملك، فإنها ليست هي من يطور المنتج  
بنفسها وإنما تستغل حقوقا موجودة.

٢) جميع ما سيأتي يدخل في طرق تملك المنتجات الجديدة ماعدا :

- أ- المخراط المنظمة في برنامج يستهدف الاستيلاء على شركات قائمة  
ب- شراء المنظمة لبراءات اختراع تسمح لها باستغلال منتجات جديدة  
ج- ان تصنع بموجب ترخيص المنتجات التي تمهها  
د- ان تطور المنظمة وتبتكر بنفسها منتجات جديدة

الجوانب المتعلقة بالمنتجات الجديدة :  
أ- تملك المنتجات الجديدة : باختبارها لطريق التملك، فإنها ليست هي من يطور المنتج بنفسها وإنما تستغل حقوقا موجودة.  
وتملك المنتجات الجديدة يمكن أن يأخذ ثلاثة أشكال هي :  
\* ان تتخرط المنظمة في برنامج يستهدف الاستيلاء على شركات قائمة  
\* أن تشتري براءات اختراع تسمح لها باستغلال منتجات جديدة  
\* أن تصنع بموجب ترخيص المنتجات التي تمهها.

٣) أحد الاشكال التي يأخذها ابتكار منتج جديد ، هو :

- أ- شراء براءات اختراع تسمح باستغلال منتجات جديدة  
ب- الانخراط في برنامج يستهدف الاستيلاء على شركات قائمة  
ج- تطوير منتجات غير مسبوقة  
د- تصنيع المنتجات بموجب ترخيص

ابتكار منتج جديد: بالنسبة للابتكار، فهو ثمرة إما لسياسة تطوير داخلي مبنية على أعمال مكاتب دراسات، مخابر ومصالح البحث والتطوير، وإما نتيجة سياسة تعاقدية تقوم على الاستعانة باحثين مستقلين أو بمنظمات متخصصة.

الدكتور يدور الفهم وليس الحفظ

٤) يدخل ضمن ابتكار المنتجات الجديدة :

- أ- مخراط المنظمة في برنامج يستهدف الاستيلاء على شركات قائمة  
ب- تطوير داخلي للمنتجات نتيجة سياسة تعاقدية تقوم على الاستعانة باحثين مستقلين  
ج- أن تصنع المنظمة بموجب ترخيص المنتجات التي تمهها  
د- شراء براءات اختراع تسمح للمنظمة باستغلال منتجات جديدة

ب- ابتكار منتج جديد: بالنسبة للابتكار، فهو ثمرة إما لسياسة تطوير داخلي مبنية على أعمال مكاتب دراسات، مخابر ومصالح البحث والتطوير، وإما نتيجة سياسة تعاقدية تقوم على الاستعانة باحثين مستقلين أو بمنظمات متخصصة.

٢- أسس تقسيم المنتجات الجديدة:

نميز عادة بين المنتجات الجديدة تبعا لدرجة ابتكار السوق والمنظمة .  
١- فمن وجهة نظر السوق: يتعلق الأمر بتحديد ما إذا كان المنتج يحتوي على تكنولوجيا جديدة، وما إذا كان غير من عادات الاستعمال لدى الزبائن. ومن ثمة فإن المخاطر التي تواجهها المنظمة ستتعلق ابتداء بمدى موثوقية التكنولوجيا، ثم بعد ذلك بمدى ممانعة الزبائن لتغيير عاداتهم .

معلومات إضافية

ب- أما بالنسبة لدرجة الابتكار بالنسبة للمنظمة : فهو يحدد مجال تضافر الجهود (synergy) التي على أساسها يمكن أن تركز المنظمة فيما يتعلق بتطوير وتسويق ( من حيث البحث والتطوير) التكنولوجيا، سلاسل الإنتاج، قنوات التوزيع، العلامة التجارية، ..  
فكلما كان المنتج بعيدا عن الأنشطة الاعتيادية للمنظمة، كلما كان على هذه الأخيرة أن تتوفر على موارد جديدة وكفاءات لأجل تطوير المنتج الجديد وطرحه في السوق.

٥) المنتجات التي تكون في أصل خلق أسواق جديدة، تعبر عن:

أ- المنتجات الجديدة تماما

- ب- الخطوط الجديدة للمنتجات  
ج- التوسع في خطوط المنتجات  
د- المنتجات الجديدة الأقل سعرا

الأنواع المختلفة للمنتجات الجديدة وبالأخذ لهذين المعيارين ( السوق والمنظمة ) ، نميز ما بين ستة أنواع للمنتجات الجديدة هي :  
- المنتجات الجديدة تماما : وتكون في أصل خلق أسواق جديدة  
- الخطوط الجديدة للمنتجات: تسمح للمنظمة بأن تتموقع في سوق موجود كانت غائبة عنه  
- التوسع في خطوط الإنتاج : تمدد من خط إنتاج قائم  
- تحسينات المنتج : بحيث تقوي من أداء المنتج وتعزز الصورة  
- إعادة التوقيع : ( التوضع من جديد )  
- المنتجات الجديدة الأقل سعرا : منتجات بنفس الجودة وأقل تكلفة.

٦) تتمثل الخطوة الاولى في تطوير وطرح المنتجات الجديدة ، في :

أ- التحليل الاقتصادي

ب- اكتشاف حاجة لم تلب لدى الزبائن

- ج- ترجمة الافكار إلة مفهوم  
د- اختبارات السوق

خطوات تطوير وطرح المنتجات الجديدة:

١- بروز الفكرة  
٢- تصفية الأفكار  
٣- ترجمة الأفكار إلى مفهوم  
٤- التحليل الاقتصادي  
٥- إعداد استراتيجية التسويق  
٦- إعداد المنتج  
٧- اختبارات السوق  
٨- إطلاق المنتج

خطوات تطوير وطرح المنتجات الجديدة:

- ١- بروز الفكرة  
٢- تصفية الأفكار  
٣- ترجمة الأفكار إلى مفهوم  
٤- التحليل الاقتصادي  
٥- إعداد استراتيجية التسويق  
٦- إعداد المنتج  
٧- اختبارات السوق  
٨- إطلاق المنتج

٧) تتمثل الخطوة الأخيرة في تطوير وطرح المنتجات الجديدة في :

أ- اختبارات السوق

ب- إطلاق المنتج

ج- اعداد استراتيجية التسويق

د- تقدير التكاليف والارباح

**خطوات تطوير وطرح المنتجات الجديدة:**

ح- **إطلاق المنتج:** فبانتهاؤ اختبارات السوق يكون لدى المنظمة ما يكفي من المعلومات لاتخاذ القرار بشأن المنتج الجديد. علما أن قرار إطلاق المنتج ينتج عنها نفقات أكبر من كافة المراحل السابقة وذلك فضلا عن تكاليف التسويق التي تزداد بدورها.

هـ - اعداد استراتيجية التسويق: ( تحديد حجم وهيكل وسلوك السوق المستهدف؛ التوضع؛ وتحديد الأهداف المتعلقة برقم الأعمال والحصة السوقية وأرباح السنوات الأولى )  
و- اعداد المنتج: ( إنجاز النماذج الأولية؛ اختبار المنتج تقنيا وعلى الزبائن )  
ز- اختبارات السوق: وهو إطلاق فعلي أو من خلال المحاكاة في منطقة ومدة محددين للتعرف على ردة فعل السوق والتوزيع ولتقدير أحسن للمبيعات  
ح- إطلاق المنتج: فبانتهاؤ اختبارات السوق يكون لدى المنظمة ما يكفي من المعلومات لاتخاذ القرار بشأن المنتج الجديد. علما أن قرار إطلاق المنتج ينتج عنها نفقات أكبر من كافة المراحل السابقة وذلك فضلا عن تكاليف التسويق التي تزداد بدورها.

شرح باقي الخطوات مهم يمكن يجيب منهم

٤- خطوات تطوير وطرح المنتجات الجديدة:  
ا- بروز الفكرة: ( عادة ما تأتي من اكتشاف حاجة لم تلب لدى الزبائن ويكون مصدرها السوق ، أو لتكنولوجيا جديدة من شأنها أن تستجيب بشكل أفضل لتطلعاتهم ويكون مصدرها البحث والتطوير )  
ب- تصفية الأفكار: فإذا كان هدف المرحلة الأولى هو زيادة عدد الأفكار، فإن الهدف هنا هو تقليصها عبر التصفية  
ج- ترجمة الأفكار إلى مفهوم: ( اعداد المفهوم واختباره بتقديمها لعملاء مختارين في شكل صورة أو عبارة )، ومن المهم التمييز بين الفكرة التي تعبر عن إمكانية المنتج، والمفهوم الذي هو وصف للفكرة من زاوية الفوائد للعملاء، بحيث يجيبنا عن: من قبل من يستخدم؟ متى؟ لماذا؟ وكيف؟  
د- التحليل الاقتصادي: (تقدير المبيعات، تقدير التكاليف والأرباح)

٨) خطوات تطوير وطرح المنتجات الجديدة التي تهتم بتقدير المبيعات والتكاليف والارباح:

أ- اختبارات السوق

ب- التحليل الاقتصادي

ج- اعداد المنتج

د- اطلاق المنتج

**خطوات تطوير وطرح المنتجات الجديدة:**

- ١- بروز الفكرة
- ٢- تصفية الأفكار
- ٣- ترجمة الأفكار إلى مفهوم
- ٤- التحليل الاقتصادي
- ٥- اعداد استراتيجية التسويق
- ٦- اعداد المنتج
- ٧- اختبارات السوق
- ٨- اطلاق المنتج

٩) خطوة تطوير المنتج المعنية بتحديد حجم وهيكل وسلوك السوق المستهدف والتوضع هي :

أ- التحليل الاقتصادي

ب- اعداد المنتج

ج- اعداد استراتيجية التسويق

د- اختبارات السوق

هـ - اعداد استراتيجية التسويق :

( تحديد حجم وهيكل وسلوك السوق المستهدف ، التوضع ، وتحديد الأهداف المتعلقة برقم الأعمال والحصة السوقية وأرباح السنوات الأولى )

مهم يمكن يجيب منهم

من هذا المنظور، تكمن أهمية التسويق الدولي في:  
■ الوصول إلى المستهلك الدولي واكتشاف حاجاته و رغباته  
■ العمل على إشباعها بمستوى أفضل من المنافسين  
■ تعبئة و توجيه كافة موارد المنظمة ( المالية، المادية ، و البشرية ) بغرض مقابلة متطلبات المستهلك الدولي بما يتوافق مع الأهداف الاستراتيجية للمنظمة الدولية  
■ الأخذ في الاعتبار لقيود وتقلبات بيئة الأعمال الدولية ، وتنسيق الجهود التسويقية ضمن ذلك بما يحقق أهداف أطراف التبادل .

ثالثا: تطوير العرض في السوق الدولي  
١- مفهوم التسويق الدولي وأهميته:  
يعرف التسويق الدولي بشكل عام على أنه الوصول إلى المستهلك الدولي واكتشاف حاجاته و رغباته والعمل على إشباعها بمستوى أفضل من في المنافسين وتنسيق الجهود والنشاطات التسويقية من خلال المزيج التسويقي الدولي لتحقيق أهداف المنظمة أخذا بعين الاعتبار لقيود بيئة الأعمال الدولية.

٢- القرارات الرئيسية للتسويق الدولي :

- تتمثل القرارات الرئيسية للتسويق الدولي حسب كوتلر وزملائه في:
- قرار الدخول للأسواق الدولية
  - اختيار الأسواق الدولية المستهدفة
  - اختيار الأسلوب المناسب لدخول الأسواق المستهدفة
  - اعداد مخطط للتسويق الدولي
  - اختيار الأسلوب المناسب للتنظيم.

تابع المعلومات الإضافية

نماذج وأساليب الدخول للأسواق الدولية :

بشكل عام فانه على الشركة بمجرد اختيار السوق أن تحدد أفضل طريقة لدخوله، وهنا نحن أمام خمسة خيارات (إذا ما استثنينا خيار الإنترنت)، هي:

- أ- خيارات التصدير المباشر : هو أن تقوم الشركة المنتجة بعملية التصدير بنفسها وهنا تقع المسؤولية على عاتقها، حيث تدار وتنفذ نشاطات التصدير من قبل جهة غير مستقلة تنظيميا عن الشركة.
- ب- التصدير غير المباشر : بموجب هذا الشكل تلجأ الشركة إلى غيرها من الشركات والوكلاء الذين يقومون بالعملية بدلا عنها ويتحملون الجزء الموكل إليهم من المسؤولية في هذا الشأن.
- ج- خيار الشبكة العنكبوتية : حتى تقوم المنظمة بالتصدير المباشر أو غير المباشر، فإن ثمة دائما محاولة تجريبية للخوض في السوق الدولي قبل ذلك، واليوم فإن الإنترنت بإمكانه أن يسهل بشكل معتبر عملية التصدير، وهكذا فإن كثيرا من المنظمات التي لم تكن تفكر في التصدير، وجدت نفسها معنية به لمجرد أن لديها مواقع على الشبكة العنكبوتية.
- د- الترخيص : بموجب هذه الصيغة، فإن الشركة المعنية بدخول السوق (مثلا كوكاكولا، فنادق هيلتون...) تقوم بالسماح لشركة أخرى في بلد آخر باستعمال تقنية معينة طورتها الشركة المعنية أو باستخدام اسم تجاري، براءة اختراع أو سر تجاري، أو أي عنصر آخر لديه قيمة سوقية ملك لتلك الشركة مقابل إتاحة يدفعها الشريك المستفيد.
- هـ- الشراكة : وهي صيغة يتزايد استخدامها من قبل المستثمرين الأجانب، وتتمثل في ان تدخل في شراكة مع شركاء محليين لأجل بناء مشروع يتقاسم الطرفان ملكيته والتحكم فيه.
- و- التملك التام للمشروع : الطريقة الأخيرة للدخول للسوق الخارجي تتمثل في التملك التام أي تملك للمشروعات والاستثمارات بنسبة ١٠٠% . تعد هذه الاستراتيجية الطريقة الأسرع لتحقيق تواجد مميز في السوق وكذا تحقيق الربحية ، و هو أمر تفضله الشركات متعددة الجنسيات.

١٠ الطريقة المفضلة لدى الشركات متعددة الجنسيات في دخول الاسواق الدولية ، باعتبارها الأسرع لتحقيق تواجد مميز في السوق وكذا

تحقيق الربحية ، هي :

نماذج وأساليب الدخول للأسواق الدولية : (عددها ٦)  
و- **التملك التام** للمشروع :  
الطريقة الأخيرة للدخول للسوق الخارجي تتمثل في التملك التام أي تملك للمشروعات والاستثمارات بنسبة ١٠٠% . تعد هذه الاستراتيجية الطريقة الأسرع لتحقيق تواجد مميز في السوق وكذا تحقيق الربحية ، و هو أمر تفضله الشركات متعددة الجنسيات.

أ- التصدير غير المباشر

ب- **التملك التام**

ج- التملك المشترك

د- الترخيص

١١) سماح شركة لأخرى في بلد آخر باستعمال تقنية معينة طورتها الشركة المعنية او أي عنصر اخر لديه قيمة سوقية مقابل اتاوة هو تعبير عن:

١٢) عندما تسمح شركة ما لأخرى في بلد آخر باستعمال تقنية معينة طورها أو باستخدام اسمها التجاري ، فإن ذلك يعبر على:

د- **الترخيص** :  
بموجب هذه الصيغة، فإن الشركة المعنية بدخول السوق (مثلا كوكاكولا، فنادق هيلتون...) تقوم بالسماح لشركة أخرى في بلد آخر باستعمال تقنية معينة طورتها الشركة المعنية أو باستخدام اسم تجاري، براءة اختراع أو سر تجاري، أو أي عنصر آخر لديه قيمة سوقية ملك لتلك الشركة مقابل إتاحة يدفعها الشريك المستفيد.

أ- العلامة التجارية

ب- **الترخيص**

ج- الشراكة

د- لا توجد اجابة صحيحة

تم الانتهاء بحمد الله بعد عمل متواصل وهي صدقة جارية لوالداي

فأن أصبت فمن الله و إن أخطئت فمن الشيطان

إعداد وتنسيق سوسو 😊 - لا تنسوني ووالداي من دعاكم الصالح