

بسم الله الرحمن الرحيم

المحاضرة الأولى: آليات التواصل الجديدة مع العملاء

التسويق في العصر الرقمي

المقدمة:

يشهد العالم الآن العديد من التغيرات السريعة والمتلاحقة في كافة المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، وقد انعكست هذه التغيرات على واقع منظمات الأعمال ونتج عنها زيادة حدة المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية، وأصبح الاهتمام بالجانب التكنولوجي وخاصة في مجال التسويق مطلب ضروري وحتمي لمسايرة التقدم الحادث في هذا المجال في كثير من دول العالم، وذلك بهدف تحقيق رغبات و توقعات العملاء الحالية والمستقبلية، والتي تتمثل في الحصول على احتياجاتهم بجودة عالية وأداء متميز وسريع وبتكلفة أقل.

• ونجد هنا ان تعبير التسويق الالكتروني ينقسم الى شقين:

- **الشق الأول:** وهو " التسويق " وهو شق معروف لدينا يعبر عن الأنشطة التي يتم من خلالها تداول السلع والخدمات فيما بين الفئات المختلفة وتحكمه مجموعة من القواعد والقوانين والنظم.
- **الشق الثاني:** وهو " الالكترونية " ويقصد به هنا أداء الأنشطة السابقة في الشق الأول باستخدام الأساليب الالكترونية والتي تعتبر شبكة الانترنت فيها من اهم هذه الوسائل

تعريف السوق:

هو المكان الذي يلتقي فيه جانبا العرض والطلب بالنسبة لسلعة او خدمة معينة.

او

هو مجموعة من المشترين الحاليين والمرقبين لسلعة أو خدمة معينة.

تعريف التسويق:

هو عملية اكتشاف رغبات وحاجات المستهلكين وترجمتها الى سلع وخدمات ثم اتاحة استهلاكها الى أكبر عدد ممكن من المستهلكين.