

امتحان الدورة العادية في مقياس برمجيات التسويق الالكتروني السياحي

الجزء الأول: (04 نقاط)

إليك البرامج التالية، على ضوء ما قدم لك في المحاضرات بين مجال أو مجالات استخدامها

- أ - WordPress: برمجيات التسويق بالمحتوى (01ن)
- ب - SocialBee: برمجيات التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي (01ن)
- ت - Salesforce: برمجيات إدارة العلاقة مع الزبائن (01ن)
- ث - Mailchimp: برمجيات التسويق عبر البريد الالكتروني (01ن)

الجزء الثاني: (07 نقاط)

تعتبر إدارة العلاقة مع الزبائن من بين الإدارات التي تم ادراجها ضمن برمجيات التسويق الالكتروني السياحي

أ - ما المقصود برمجيات إدارة العلاقات مع الزبائن؟ (02ن)

هي مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تستخدمها الشركات لإدارة التفاعل مع العملاء الحاليين والمحتملين. وتشمل هذه البرمجيات وظائف متعددة مثل تتبع التواصل مع العملاء، إدارة بيانات العملاء، تحسين تجربة المستخدم، وتوقع احتياجات العملاء المستقبلية

ب - وضح اهداف برمجيات إدارة العلاقة مع الزبائن (مع الشرح المختصر) (02.5ن)

- تحسين خدمة العملاء: من خلال تقديم استجابة أسرع وأكثر دقة لاحتياجات العملاء.
- زيادة الإيرادات: من خلال تحسين مبيعات المنتجات والخدمات، وتحليل سلوك العملاء لتوجيه العروض المناسبة.
- تحسين التواصل الداخلي: عبر تجميع كافة البيانات المتعلقة بالعملاء في مكان واحد، مما يسهل على فرق العمل التعاون ومشاركة المعلومات
- تحليل البيانات: تساعد برمجيات CRM على جمع وتحليل البيانات، مما يتيح اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على معلومات دقيقة.

- زيادة ولاء العملاء: عبر تخصيص الخدمات وتقديم العروض المناسبة التي تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل.

ت - برأيك هل الاعتماد على برمجيات إدارة العلاقة مع الزبائن ضرورة حتمية للمؤسسات السياحية، برر إجابتك (02.5ن)

نعم يعد الاعتماد على برمجيات إدارة العلاقة مع الزبائن ضرورة حتمية للمؤسسات السياحية، وهذا لأن السائح يعتبر الجوهر الأساسي في العملية التسويقية إذ يعتبر شريكا استراتيجيا بالنسبة للمؤسسة، وبما ان التسويق الالكتروني يعتمد على تخصيص لوضع أي استراتيجية لتقديم الخدمات والمنتجات السياحية، وهذه البرمجيات تساهم بشكل كبير في خلق قاعدة بيانات تضم المعلومات اللازمة التي تحتاجها المؤسسات، سواء الخاصة بالسياح الحاليين او المحتملين.

الجزء الثالث: (05 نقاط)

يعتبر برنامج Sprout Social من برمجيات التسويق الالكتروني التي تم التطرق لها خلال المحاضرات

أ - ما هو مجال استخدام هذا البرنامج؟ (01ن)

يعد من بين برمجيات التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي

ب - عرف البرنامج (01.5ن)

هو برنامج متكامل لإدارة وسائل التواصل الاجتماعي، يهدف إلى مساعدة الأفراد والشركات في إدارة حساباتهم على منصات التواصل الاجتماعي بشكل فعال وتحقيق أقصى استفادة من استراتيجيات التسويق الرقمي. يوفر البرنامج مجموعة من الأدوات والميزات التي تساعد في إدارة الحملات، تحليل الأداء، والتفاعل مع المتابعين..

ت- اذكر خمس استخدامات هذا البرنامج؟ (02.5ن)

- إدارة الحسابات الاجتماعية المتعددة
- جدولة المنشورات..
- التحليل والتقارير
- التفاعل مع المتابعين
- الاستماع الاجتماعي
- التعاون بين الفريق
- التعاون بين الفريق
- إدارة الحملات الإعلانية
- التكامل مع أدوات أخرى

✍ الجزء الرابع: (04 نقاط)

هل يعتبر الاعتماد على برمجيات التسويق الالكتروني في القطاع السياحي بالجزائر ضرورة أم خيار؟ لماذا؟

يعتبر الاعتماد على برمجيات التسويق الالكتروني في القطاع السياحي بالجزائر ضرورة، ولذلك نظرا لأهمية هذه الأخيرة في تطوير وتنمية القطاع، من خلال تقديم خدمات سياحية ترقى لتطلعات السائح الجزائري من جهة والسائح الأجنبي من جهة أخرى، (يمكن للطالب ان يقدم تبريرات بناء على ما تم تناوله خلال المحاضرات المقدمة)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

✍ أستاذة المقياس: د. فتحية غريبي

✍ بالتوفيق للجميع