

الإسم:.....

اللقب:.....

الفوج:.....

العلامة:...../20

" إمتحان الدورة العادية في مقياس: تسويق الخدمات المالية والبنكية "

س01) صحح الخطأ في الجمل التالية:.....(03ن)

✓ محفظة المنتجات هي جميع المنتجات الموجودة في الخط الواحد.

✓ إذا كانت السوق المستهدفة مبعثرة جغرافيا وتتضمن عدد كبير من العملاء، تعتمد المؤسسات المالية على إستراتيجية التغلغل.

✓ يستعمل التسويق في البنوك من جهة لتقديم القروض والمدخرات (كمادة أولية) ومن جهة لجذب الودائع ومنح الخدمات البنكية كمنتجات.

✓ المنتجات الهجينة هي التي يكون جوهرها خدمة تصاحبها خدمات إضافية وسلع مساعدة.

✓ الإنعزاليون هم الأفراد الذين يتصلون مباشرة ودوريا مع الزبائن، كما يرتبطون بأنشطة التسويق التقليدية.

✓ يقصد بتجزئة السوق المالي مجموع العملاء الحاليين والمرتبين الذين لهم الاستعداد للإستفادة من الخدمات المالية المقدمة.

س02) إن ترويج المنتجات المالية لا ينحصر على الجانب التحفيزي منها بل قد يكون على الجانب التحذيري أيضا. أشرح ذلك مستعينا بمثال.(01ن)

س03) أذكر الخصائص التي تشترك بها الخدمات المالية مع بقية الخدمات؟ مع شرح مختصر لكل منها.....(03ن)

س04) يأخذ السعر المالي معاني ومصطلحات متعددة، أذكرها دون شرح؟.....(01.5ن)

س05) التسويق يبدأ من حيث ينتهي، أشرح ذلك؟.....(01ن)

س06) حدد في أي مرحلة من مراحل تطور المفهوم التسويقي تصدق هذه العبارات والمقولات:.....(03ن)

- الإهتمام برجال البيع
- الطلب يزيد عن العرض
- حجم الإنتاج يكفي ويزيد عن حاجات المجتمعات.....
- الأسهل صنع ما يحب المستهلك أن يشتري من محاولة بيع ما يحب المنتج أن يصنع
- المنتج الجيد يبيع نفسه بنفسه
- زيادة الإنتاج كما ونوعا.....

س07) ما هي استراتيجيات منافذ التوزيع للخدمات المالية؟ دون شرح.....(01ن)

س08) إن المنتج المالي يمكن أن يتحدد في مدى المستويات التي يتضمنها، حيث كل مستوى يمكن أن يحدد درجة من القيمة المضافة للعميل، بين المعنى في هذه الجملة مستعينا بمثال يجمع كل هذه المستويات؟.....(05ن)

س09) قارن بين التوجه البيعي والتوجه التسويقي حسب النقاط التالية:.....(01.5ن)

التوجه البيعي	التوجه التسويقي
التصور الوظيفي	
تحقيق الأرباح	
مركز الإهتمام	

حظ موفق للجميع