

1	الخدمة الشاملة (Service globale) هي:	2	من بين ركائز تسويق الخدمات
A	مجموعة الخدمات الجوهرية التي تعرضها المؤسسة	A	التسويق الخارجي الذي يعتمد على عناصر المزيج التسويقي
B	الخدمة الجوهرية مع خدماتها المحيطة التي تعرضها المؤسسة	B	التسويق الداخلي الموجه لموظفي وعمال المؤسسة
C	مجموعة الخدمات المحيطة التي تعرضها المؤسسة	C	التسويق التفاعلي بين العمال مقدمي الخدمة و الزبائن
D	كل الإجابات صحيحة	D	كل الإجابات صحيحة
E	كل الإجابات خاطئة	E	كل الإجابات خاطئة
3	تعتبر من الاشكال او الطرق المستعملة في تسويق العلاقة	4	لما يوفر البنك خدمة التأمين (Assurance voyage) تعتبر
A	التسويق الشبكي	A	خدمات اساسية جوهرية تمثل المنفعة الأساسية
B	التسويق التفاعلي	B	خدمات اساسية محيطة تسهل استهلاك الخدمة
C	التسويق من خلال قاعدة البيانات	C	خدمات اساسية محيطة تضيف القيمة للخدمة
D	كل الإجابات صحيحة	D	كل الإجابات صحيحة
E	كل الإجابات خاطئة	E	كل الإجابات خاطئة
5	في ادراك العميل للسعر، التكاليف غير النقدية هي	6	تنشيط المبيعات هي مجموعة من التقنيات
A	تكلفة الانتظار اي الوقت المستغرق في استهلاك الخدمة	A	تهدف الى تحريك الطلب في المدى الطويل
B	تكلفة الجهود العقلي او الفكري لاستهلاك الخدمة	B	تمنح فوائد خاصة لمجموعة مستهدفة لفترة محدودة لتحريك الطلب
C	التكلفة الشعوريه او النفسية اثناء استهلاك الخدمة	C	تمنح فوائد خاصة للجمهور الواسع لفترة غير محدودة
D	كل الإجابات صحيحة	D	كل الإجابات صحيحة
E	كل الإجابات خاطئة	E	كل الإجابات خاطئة
7	العنصر الجوهري لانطلاق عملية انتاج الخدمة هو	8	المؤسسة الخدمية تتصل وتتفاعل مع بزبائنها عن طريق
A	الادوات و المستلزمات و الالات المستعملة في انتاج الخدمة	A	مقدمي الخدمة (personnel en contact)
B	البنية و بهو الاستقبال وكل ما يخص الديكور	B	عناصر الدليل المادي (support physique),
C	المحيط او المكان التي تشتري و تستهلك فيه الخدمة	C	عناصر الاتصال التقليدي (media traditionnel),
D	كل الإجابات صحيحة	D	كل الإجابات صحيحة
E	كل الإجابات خاطئة	E	كل الإجابات خاطئة
9	ادارة العائد (le yield management) تسمح	10	عمق عرض الخدمات profondeur de l'offre يشمل
A	بزيادة العائدات بالتسعير اقل من سعر المنافسة	A	مجموعة الخدمات المحيطة مرتبطة بخدمتها الجوهرية
B	بزيادة العائدات بالتسعير اعلى من سعر المنافسة	B	مجموعة الخدمات المحيطة الثانوية التي تقدمها المؤسسة
C	بزيادة العائدات بتطبيق التسعير الموحد للخدمة	C	مجموعة الخدمات الجوهرية التي تقدمها المؤسسة
D	كل الإجابات صحيحة	D	كل الإجابات صحيحة
E	كل الإجابات خاطئة	E	كل الإجابات خاطئة

السؤال الأول : ضع علامة X في الخانة المناسبة بالاجابة على الاختيارات في الصفحة 2 (10نقاط)

الخيارات/السؤال	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A										
B										
C										
D										
E										

السؤال الثاني : برر اجابتك في حالة قبولك العبارة او رفضها (10نقاط)

1 الخدمة أداء غير ملموس يقدمه طرف الى طرف آخر، قد يرتبط بسلعة او لا يرتبط

.....  
.....

2 يتحول الزبون الى التعامل مع مؤسسة خدمية أخرى عندما يتحمل تكاليف تحول مرتفعة

.....  
.....

3 درجة البساطة في السلع أدى الى زيادة وتعاضم قطاع الخدمات

.....  
.....

4 قانون 80/20 يحتم على المؤسسة ان تنشئ علاقات شخصية قوية و دائمة مع كل زبائنها

.....  
.....

5 تتبع المؤسسة نفس الخدمة بأسعار مختلفة لما يكون الطلب عليها منتظم و مستمر

.....  
.....