كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،

قسم علوم التسيير

**امتحان مادة إدارة العلاقات مع الزبائن،**

**سداسي1/ماستر2/ ريادة الاعمال**

16/01/2025 **المدة:**1سا 30د

**اجب على جميع الأسئلة التالية :**

**1)** بعد تحديد المبادئ الأساسية لتسويق المعاملات بإيجاز، قدم الاستراتيجية والوسائل المختلفة المستخدمة لعمليات حملة المعاملات. **( 3نقاط )**

 **(2**قدممعايير/مؤشرات التقييم الرئيسية، في إطار قياس الأهداف المرتبطة بتطبيق تسويق المعاملات. **( 6نقاط )**

**(3** ما هي المبادئ التي أصبحت غير فعالة نسبيا وتحد من ممارسة تسويق المعاملات ؟ **( 3نقاط )**

**4)** قدم العوامل المفسرة لنشوء و تطوير التسويق بالعلاقات،

 كنموذج تجاري جديد. **( 3نقاط )**

**5)** قدم و اشرح الأهداف المرتبطة بعلاقات العملاء في ممارسة تسويق العلاقات. **( 5نقاط )**