|  |
| --- |
| **جامعة حمه لخضر- الوادي –**  **كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير السنة الجامعية**: 2021/2022  **سنةأولى ماستر تسويق سياحي وفندقي قسم العلوم التجارية المدة : 60 دقيقة**  **التاريخ:25/05/2022**  **امتحان الرقابة الثانية : مقياس إدارة علاقات الزبائن** |
| **أولا : اجب على الأسئلة بدقة واختصار**  **يرى الباحثون أن مصفوفة محفظة الزبائن الاستثمارية تعد من أهم الأدوات في تحليل ربحية الزبون، لأن كل مجموعة في المصفوفة تتطلب إستراتيجية علاقات مختلفة.**   * **من هم الزبائن المعنيين بذلك؟** * **ماذا تسمى هذه المصفوفة ؟.** * **ما هي أبعاد هذه المصفوفة ؟** * **أذكر المجموعات (الخلايا) التي تتكون منها مع شرح مختصر و تحديد الإستراتيجية المناسبة في كل مجموعة ؟**   **ثانيا : إليك البيانات التالية:**   * **وكالة سياحية يبلغ عدد زبائنها 2000زبون منهم 500 زبون تعاملوا مع الوكالة أكثر من مرة خلال سنة 2020.** * **نفترض أن الزبائن المحتفظ بهم ، ينقسمون إلى ثلاثة مجموعات، كالتالي:** * **20% من الزبائن الذين قاموا بالتعامل مع الوكالة أكثر من مرة ، علما أن متوسط عمرهم 15 سنوات.** * **40% من الزبائن الذين قاموا بالتعامل مع الوكالة أكثر من مرة ، علما أن متوسط عمرهم 5 سنوات .** * **40 %من الزبائن الذين قاموا بالتعامل مع الوكالة أكثر من مرة ، علما أن متوسط عمرهم 3 سنوات.**   **اقلب الصفحة**   * **متوسط االعوائد التي تحققها المؤسسة من كل مجموعة كانت كالتالي:** * **100 مليون وحدة نقدية للزبون الواحد خلال سنة بالنسبة للمجوعة الأولى.- 500 مليون وحدة نقدية للزبون الواحد خلال سنة للمجوعة الثانية – 300 مليون وحدة نقدية للزبون الواحد خلال سنة بالنسبة للمجموعة الثالثة .** * **متوسط التكاليف في السنة كانت :** * **5000 مليون وحدة نقدية للسنة في السنة المجوعة الأولى.- 2000 مليون وحدة نقدية للسنة بالنسبة للمجوعة الثانية – 1000 مليون وحدة نقدية للسنة بالنسبة للمجموعة الثالثة .**   **المطلوب :**   1. **عرف معدل الاحتفاظ بالزبائن ؟ واحسب قيمته.** 2. **عرف القيمة العمرية للزبون؟ واحسب قيمتها لكل مجموعة ؟ وماذا تستنتج؟** 3. **عرف ربحية الزبون ؟ واحسبها لكل مجموعة خلال دورة حياة الزبون المتوقعة ؟** 4. **بمقارنة نتائج السؤال الثاني والثالث؟ أي مجموعة نحتفظ بها وأي مجموعة نستغني عليها ، مبررا إجابتك .**   **بالتوفيق أستاذة المقياس د/ محلوس زكية** |

|  |
| --- |
| **جامعة حمه لخضر- الوادي**  **كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير السنة الجامعية**: 2021/2022  **سنة أولى ماستر تسويق سياحي وفندقي قسم العلوم التجارية المدة : 60 دقيقة**  **التاريخ:25/05/2022**  **الرقابة الثانية : مقياس إدارة علاقات الزبائن الإجابة النموذجية لإمتحان** |
| **أولا : اجب على الأسئلة بدقة واختصار 9ن**   * **الزبائن المعنيون في هم: الزبائن الحاليون والزبائن المحتملون . 2ن** * **تسمى مصفوفة ولاء/ ربحية 1ن** * **أبعاد المصفوفة: البعد الأول الولاء المتوقع للزبون: عالي ، منخفض، البعد الثاني الربحية المتوقعة للزبون : عالي منخفض 2ن** * **تتكون المصفوفة من الخلايا التالية : 4ن**   **الفراشات: وهم الزبائن الذين لديهم احتمالية الربحية عالية وولاء قصير وهنا توجه المؤسسة نحو إقامة علاقة وثيقة معهم هي الخيار الأنسب.**  **الأصدقاء الحقيقيون: هم زبائن مربحون ولهم ولاء عالي، وهنا توثيق العلاقة معهم والاحتفاظ بهم هي الخيار الصحيح في هذه الحالة.**  **الملتصقون (الإوز، صدف البحر): زبائن مرتفعي الولاء ولكن غير مربحين للمؤسسة، لذلك يجب تحويلهم إلى زبائن مربحين فإذا لم تستطع فإن إستراتيجية الاستغناء عنهم تكون الخيار الأفضل.**  **الغرباء: زبائن ذو ربحية منخفضة وولاء منخفض وتكون علاقة معهم بسيطة مع عدم الاستثمار أي شيء فيهم .**  **ثانيا : 11 ن**   1. **تعريف معدل الاحتفاظ بالزبائن : هو نسبة عدد الزبائن الذين قاموا بالشراء خلال عدة مرات في فترة زمنية معينة إلى إجمالي عدد المتعاملين مع المؤسسة . 1ن**   **حسابه: (عدد الزبائن ال\ين قاموا بالشراء أكثر من مرة /عدد إجمالي زبائن المؤسسة)×100**  **= (200/500)×100= 25ّ%.1ن**   1. **تعريف القيمة العمرية للزبون : هي متوسط العوائد التي تحققها المؤسسة من الزبون الواحد خلال فترة تعامله معها. 1ن**   **حساب القيمة العمرية لكل مجموعة : 1.5 ن**  **القيمة العمرية لكل مجموعة تساوي : عدد الزبائن للمجوعة × متوسط العوائد × متوسط عمرهم.**  **المجموعة الأولى: 500×20%× 100×15= 150000 مليون وحدة نقدية .**  **المجموعة الثانية : 500×40%×500×5=500000 مليون وحدة نقدية**  **المجموعة الثالثة: 500×40%×300×3= 180000 مليون وحدة نقدية.**  **من خلال القيمة العمرية للزبائن نلاحظ أن القيمة العمرية للمجموعة الثانية أكبر وبالتالي هي التي تحقق أكبر عائد للمؤسسة تليها المجموعة الثالثة ثم الأولى. 1ن**   1. **تعريف ربحية الزبون : هي الاختلاف – او الفرق – بين العوائد المكتسبة من الزبون والتكاليف المرتبطة بعلاقة الزبون خلال فترة زمنية معينة . 1ن**   **حساب الربحية خلال دورة حياة الزبائن الشرائية: 1.5 ن**  **ربحية المجموعة تساوي : مجموع العوائد لكل مجموعة خلال فترة التعامل مع الوكالة المتوقعة مطروح منها مجموع التكاليف المقابلة لكل مجموعة خلال فترة التعامل مع الوكالة المتوقعة**  **المجموعة الأولى : 150000-(5000×15)= 75000 مليون وحدة نقدية**  **المجموعة الثانية : 50000-(2000×5)= 49000 مليون وحدة نقدية**  **المجموعة الثالثة : 180000-(1000×3)=177000مليون وحدة نقدية**   1. **من خلال نتائج الربحية نلاحظ أن المجموعة الثالثة هي الأعلى ربحية رغم أنها كانت في المرتبة الثانية حسب القيمة العمرية وعليه نحتفظ بها ، ويبقى قرار التخلي عن المجوعة الثانية التي حققت أقل ربحية رغم أنها حققت أكبر قيمة عمرية .ويرجع ذلك إلى التكاليف المتوقع إنفاقها على كل مجموعة .أما المجموعة الأولى للوكالة القرار – حسب رؤيتها – أن تتخلى عنها أو تحتفظ بها . 3ن** |