

## إجابات أسئلة الدرس

### السؤال الأول:

أهداف نظام إدارة علاقات الزبائن:

- استقطاب مستهلكين جُدد لشراء السلعة أو الخدمة.
- المحافظة على الزبائن أو العملاء الحاليين.
- التوسع في العلاقة بالزبائن أو العملاء.

### السؤال الثاني:

رتب عناصر عملية الاتصال في قائمة تعكس أهميتها من وجهة نظرك، مدعماً إجابتك بالأدلة.

يترك المجال أمام الطالب لإبداء رأيه وتشجيعه على ترتيب عناصر عملية الاتصال حسب أهميتها من وجهة نظره؛ شريطة أن يبين لزملائه أسباب ذلك الترتيب، وأسباب ترتيب عنصر ما قبل غيره.

### السؤال الثالث:

من النصائح والإرشادات التي تراها ضرورية للتمييز في خدمة الزبون والمحافظة عليه:

- معاملة الزبون معاملة جيدة، ومنحه أكبر قدر من الانتباه، والمعاملة المهنية المهدبة.
- الترحيب به واستقباله استقبالاً حسناً عند زيارته للمشروع.
- عدم مجادلة الزبون، والحرص على إشباع حاجاته ورغباته وتوقعاته، من حيث طبيعة العمل أو الخدمة المقدمة، والعمل على إزالة مخاوفه وشكوكه.