

امتحان السداسي الأول في مقياس تسويق خدمات النقل.

تعتبر مؤسسة فاست روود من مؤسسات النقل التي تخدم السوق الوطني الجزائري خاصة في مجال المحروقات وذلك لموقعها الإستراتيجي بمنطقة الجنوب الشرقي (حاسي مسعود)، وهي مؤسسة ذات طابع خدمي، متخصصة في النقل (الأفراد والسلع)، وإيجار المعدات؛

إلى جانب خدماتها القاعدية، تقدم المؤسسة خدمات لعدم وتحفيز موظفيها منها الإيواء والإطعام والمتابعة الطبية؛

لإرضاء زبائنها جندت المؤسسة: 20 سائق، رئيس مرآب، ميكانيكي، كهربائي سيارات، رجال الامن، 03 مساعدين ميكانيكيين، 02 رجال صيانة، بالإضافة إلى عمال الأقسام الأخرى كقسم الفوترة والمبيعات؛

كما تحرص المؤسسة على ضمان توفير فريق عمل ثابت متقيد بمواعيد أداء الخدمة، سائقين متخصصين وذوي خبرة فالسائق يكون متخصصا (شهادة سياقة للمعدات حجم كبير وصغير) ولا يتم قبول أي سائق إلا قبل خضوعه للإختبار حيث لا يتم تكوينهم بل يجب أن يكونوا ذوي خبرة في المجال، هذا ما ينعكس على الثقة بقدرتها على تلبية احتياجات ورغبات زبائنها؛

ولتقديم الخدمة بكفاءة وسرعة وفرت المؤسسة كافة الوسائل والإجراءات لتسهيل عمل مقدمي الخدمة والتي من بينها الأجهزة الإلكترونية التي تساعد في تنظيم وترتيب المعلومات الخاصة بكل من المؤسسة، الزبائن، الموردين وكافة الجهات التي لها علاقة بسير عمل المؤسسة؛

يتكون مرآب المؤسسة من

quantity	Type de matériel
20	CAMION (6.4) 30T
15	CAMION (4.2) 20T
04	CAMION 40T
06	PORT CHAR 32T
10	PORT CHAR 75T
01	REMORQUE MODULAIRE 150T (NICOLAS)

وقصد ترسيخ صورتها تلجأ المؤسسة إلى:

- اللافتات والملصقات التي تكون واضحة على معدات المؤسسة، تتضمن: logo المؤسسة، العنوان، الهاتف، اسم المؤسسة؛
- تعتمد المؤسسة في تحفيز عمالها وبناء علاقة حسنة مع محيطها على تقديم هدايا مثل: التقويم السنوي، أقلام، مذكرات والتي تكون باسم المؤسسة ومعلوماتها؛

- الأشرطة المصورة: تستعمل المؤسسة في دورات المراجعة التي تقوم بها الهيئات المعنية لإظهار مدى اعتمادها على وسائل الأمن في تقديم خدماتها، مثلا معدات النقل من الحجم الكبير تشكل خطرا على الطريق، لذا على المؤسسة أن تستعين برجال الشرطة والدرك الوطني لضمان سلامة المعدات وعامة الناس؛

- النشاطات الاجتماعية: تقوم المؤسسة بتقديم مساعدات وتبرعات؛

يضم سوق المؤسسة مؤسسات صناعية وخدمية متخصصة أغلبها في مجال المحروقات، وتعتمد في ذلك على تلقي طلبياتهم عبر وسائل الإتصال أو الإستقبال بمقر المؤسسة.

الجزء الأول: (08 نقاط)

استنادا لمكتسباتك السابقة، واعتمادا على ماجاء في النص أعلاه، استخراج عناصر المزيج التسويقي الثلاثة الإضافية التي تبنتها المؤسسة

الجزء الثاني: (05 نقاط)

1- ماهي الخدمات التي توفرها المؤسسة؟

.....
.....
.....

2- ماهي قناة التوزيع المعتمدة من قبل المؤسسة مع التعليل؟

.....
.....
.....

الجزء الثالث: (07 نقاط)

استنادا لمكتسباتك السابقة، واعتمادا على ماجاء في النص أعلاه، استخراج عناصر المزيج الترويجي التي تعتمدها المؤسسة

ملاحظة: يرجى من الطلبة عدم تجاوز المساحة المحددة للكتابة، ويمنع استعمال القلم المصحح والقلم الاحمر

بالتوفيق للجميع

أستاذة المحاضرة: د. سعدي رندة