

## 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 زبائنهم 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 زبائنهم؛

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 وخدمانية 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

الأفراد (01نقطة)	سائقين متخصصين وذوي خبرة، رئيس مرآب، رجال الامن، 02 رجال صيانة، عمال قسم الفوترة والمبيعات (02نقاط)
الدليل المادي (01نقطة)	مرآب المؤسسة الذي يتكون من عدد من وسائل ومعدات النقل المختلفة (01نقطة)
الإجراءات (01نقطة)	الأجهزة الإلكترونية التي تساعد في تنظيم وترتيب المعلومات الخاصة بكل من المؤسسة، الزبائن، الموردين وكافة الجهات التي لها علاقة بسير عمل المؤسسة (02نقطة)

الجزء الثاني: (05 نقاط)

1- ماهي الخدمات التي توفرها المؤسسة؟

النقل (الأفراد والسلع)، وإيجار المعدات، الإيواء والإطعام والمتابعة الطبية. (03نقاط)

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

قناة التوزيع المباشرة حيث تعتمد في ذلك على تلقي طلبياتهم عبر وسائل الإتصال أو الإستقبال بمقر المؤسسة. (02نقاط)

الجزء الثالث: (07 نقاط)

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

الإعلان (01نقطة)	اللافتات والملصقات التي تكون واضحة على معدات المؤسسة، تتضمن: logo المؤسسة، العنوان، الهاتف، اسم المؤسسة؛ (01نقطة)
العلاقات العامة (01نقطة)	- الأشربة 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؛ (02نقاط)
	- تعتمد المؤسسة في تحفيز عمالها وبناء علاقة حسنة مع محيطها على تقديم هدايا مثل: التقويم السنوي، أقلام، مذكرات والتي تكون باسم المؤسسة ومعلوماتها؛ - النشاطات الاجتماعية: تقوم المؤسسة بتقديم مساعدات وتبرعات؛ (02نقاط)

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

بالتوفيق للجميع

أستاذة المحاضرة: د.سعدى رنده