وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي -تبسة-

كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم التجارية

تخصص : تسويق مصرفي

إستمارة إستبيان حول

الإتصالات التسويقية الحديثة واثرها على السلوك الشرائي للزبون

دراسة حالة –بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة-

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في إطار التحضير لإعداد مذكرة تخرج ماستر كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير تخصص تسويق مصرفي بجامعة الشيخ العربي التبسي -تبسة- نضع بين أيديكم هذا الإستبيان الذي يهدف من خلاله إلى معرفة أراءكم حول موضوع : الإتصالات التسويقية الحديثة و أثرها على السلوك الشرائي للزبون .

لذا نرجو من سيادتكم تقديم المساعدة في إتمام هذه الدراسة من خلال الإجابة على الأسئلة المطروحة عليكم بدقة .

و للأمانة العلمية فإن إجاباتكم ستعامل بشكل سري و لغاية البحث العلمي فقط.

تقبلو منا فائق الإحترام و التقدير ، وشكرا لتعاونكم معنا .

من إعداد الطالبتين :

- مبروك إزدهار
- عيادي لبنى

السنة الجامعية

2019-2018

المحور الأول : البيانات الشخصية

يرجى وضع (×) أمام الإجابة المناسبة :

1- الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

2- العمر : من25-35سنة ☐ من35-45سنة ☐ من45سنة فمافوق ☐

3- الحالة العائلية : أعزب ☐ متزوج ☐ أرمل ☐ مطلق ☐

4- المستوى الدراسي : إبتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

5- الدخل : أقل من 10.000 ☐ من 10.000 إلى 20.000 ☐

من 20.000 إلى 30.000 ☐ أكثر من 30.000 ☐

المحور الثاني : محاور الدراسة

أولاَ : الأسئلة المتعلقة بخدمات البنك :

س1- هل لديك معرفة عن الخدمات المقدمة من طرف البنك ؟

نعم ☐ لا ☐

س2- هل يقدم البنك خدمات من خلال وسائل الإتصال الحديثة ؟

نعم ☐ لا ☐

ثانيا : الاتصالات التسويقية الحديثة

س1- أي من عناصر الاتصالات التسويقية الحديثة التي تؤثر فيك ؟

إعلان إلكتروني ☐ نشر و علاقات عامة إلكترونية ☐

تنشيط المبيعات الإلكترونية ☐ تسويق مباشر إلكتروني ☐

1- الإعلان الإلكتروني :

س1- ماهي الوسائل الإعلانية الإلكترونية التي عرفتك على البنك ؟

البريد الإلكتروني ☐ موقع أنترنت ☐ شبكات التواصل الاجتماعي ☐

س2- هل الإعلان الإلكتروني له فعالية في زيادة شهرة البنك ؟

نعم ☐ لا ☐

س3- هل مشاهدة الإعلانات الإلكترونية تدفعك لطلب الخدمة البنكية ؟

نعم ☐ لا ☐

س4- هل الإعلان الإلكتروني له دور في تغيير إتجاهاتك نحو الخدمات البنكية ؟

نعم ☐ لا ☐

2- النشر و العلاقات العامة الإلكترونية :

س1- هل العلاقات العامة الإلكترونية لها دور في تحسين صورة البنك ؟

نعم ☐ لا ☐

س2- هل يعمل البنك على خلق محفزات من أجل تحسين علاقاته مع الجمهور العام ؟

نعم ☐ لا ☐

س3- هل نشر المعلومات له دور في إعطاء صورة جيدة على البنك ؟

نعم ☐ لا ☐

س4- هل البنك ينشر معلومات جيدة و مقنعة للمستهلكين ؟

نعم ☐ لا ☐

3- تنشيط المبيعات الإلكترونية ؟

س1- هل سبق لك و تلقيت عرض خدمات خاصة من البنك ؟

نعم ☐ لا ☐

س2- من خلال عروض ترويج المبيعات ما الذي يؤثر في قرارك الشرائي؟

هدايا ☐ أموال ☐

4- التسويق المباشر الإلكتروني

س1- ما هي الطرق التي يستعملها البنك لتسهيل عملية تقديم الخدمات ؟

الأنترنت ☐ الهاتف ☐ الطريقة المباشرة ☐

س2- هل يتعامل البنك بوسائل الدفع الحديثة ؟

نعم ☐ لا ☐

س3- ما هي وسيلة الدفع اتي تفضلها عند تعاملك مع البنك ؟

بطاقة الإئتمان ☐ نقدا ☐

ثالثاَ : السلوك المستهلك الشرائي

س1- ما هي علاقتك مع البنك مقارنة بالبنوك الأخرى ؟

جيدة ☐ مقبولة ☐ سيئة ☐

س2- هل تؤخذ أرائك إنشغلاتك التي تقدمها للبنك بعين الإعتبار ؟

نعم ☐ لا ☐

س3- ما رأيك في معاملة موظفين البنك لك ؟

جيدة ☐ متوسطة ☐ سيئة ☐

س4- هل الأسرة لها دور فعال في إختيارك للخدمة ؟

نعم ☐ لا ☐

س5- هل العامل النفسي له تأثير على قرارك ؟

نعم ☐ لا ☐

س6- هل تحس بأن البنك يهتم برغبات المستهلكين ؟

نعم ☐ لا ☐