

جامعة ابي بكر بلقايد – تلمسان-

كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية قسم العلوم التجارية

امتحان السداسي الأول

- السنة الأولى ماستر تسويق الخدمات -

مقياس - تسويق الخدمات-

تعتبر الخطوط الجوية الجزائرية مؤسسة خدمتية في ميدان النقل الجوي، ونظرا لأهميتها على الصعيد الاقتصادي والتجاري، تسهر هذه الأخيرة على التسيير العقلاني والتنظيم المحكم للشبكة الجوية للوصول إلى أهدافها المتعددة بتكوين أشخاص ومتابعة وضع الوسائل التقنية اللازمة. تحتل المديرية التجارية لشركة الخطوط الجوية الجزائرية مكانة هامة، في تنظيم الشركة، هذا لأنها تعمل على تحريك نشاط الشركة وذلك بقيامها بإعداد السياسة التجارية والتسويقية للشركة.

قامت شركة الخطوط الجوية الجزائرية ببعض التعديلات :

- تعيين ودراسة التسعيرات الجديدة والمعدلة، وكذا البحث على دعائم جديدة وطرق أسهل للبيع.
- تنظيم ومتابعة سيران العمليات الخاصة مثل الحج، العمرة، كما تقوم بالمشاركة والمنافسة فيما يخص البرامج الموسمية.
- اقتراح مشاريع عمل إشهارية والتي يمكن من خلالها جلب أذواق المستهلكين والتعرف على المنتج أكثر فأكثر.
- المساهمة في إعداد عمليات تطوير أنظمة الحجز والتوزيع.
- دراسة تطور الأنظمة الخاصة بتوزيع المنتجات.
- تكوين رجال البيع وتدريبهم للتأكد من قدراتهم على التعريف بالمنتج ولمساعدة مديري الوكالات على إكمال المسؤوليات التي يختصون بها وهي تخفيض نفقات التسويق ومن خلاله رفع مستوى الطلب للشركة على أرباح معتبرة.
- تهيئة بنك المعطيات أو المعلومات لجميع البلدان المستغلة من طرف الشركة وكذا الدول التي يمكن أن تكون سوق جديدة للشركة.
- احترام مواعيد الانطلاق والوصول، واقتراح مواقيت مناسبة للمسافرين وتكييف الرحلات.
- دراسة وإعداد السياسة التسعيرية والقانونية للمؤسسة على المستوى الداخلي والخارجي- إعداد ومناقشة ونشر تسعيرات العبور.

أن إشباع حاجات الزبون على أكمل وجه، هي الوسيلة التي تمكن المؤسسة من كسب ثقته وجعله يقبل على منتجاتها دون سواها، ولعل من أصعب المنتجات التي يصعب تسويقها هي خدمة النقل الجوي على وجه الخصوص. خصوصية هذه الخدمة تكمن في أن أغلب طالبيها يتميزون بدرجة كبيرة بخصوصيات وأخر تطورات هذا النوع من الخدمة، كما ان عامل الوقت والرفاهية والتسهيلات تمثل لهم الكثير، ذلك أن معظمهم من رجال الأعمال، الأطباء، العلماء، الفنانين... يبدأ الاهتمام بخدمة الزبون في هذه الحالة انطلاقا من تقدمه للاستعلام عن الخطوط المفتوحة لدى الشركة، نوعية الطائرة، الوقت المستغرق في الرحلة، وقت الانطلاق، إجراءات التسجيل ...

الاتصال الخارجي يلعب دورا هاما في: -صورتها- مكانتها في ذهن المستهلك- اختلافاتها مقارنة بالمنافسة.

والمقاييس المتبعة من طرف شركة الخطوط الجوية الجزائرية هي - التقرير الخاص بالطيران (Rapport Spécial de Vol) فكرت مديرية

العمليات الجوية (DAO) في جمع النقايس التي تقابلها في كل رحلة (vol)، في تقرير يسمى: تقرير خاص بالطيران

- رسائل الزبائن: هذه العملية تتمثل في أخذ بعين الاعتبار معالجة الرسائل التي بعثها الزبائن للشركة

- دفتر الشكاوى وهو أسلوب تقييم جيد وبسيط لقياس درجة رضا الزبائن

تتمثل الخدمات التي تقدمها شركة الخطوط الجوية في مختلف الخدمات المتعلقة بنشاطها من: نقل الأشخاص، البضائع، البريد، بالإضافة إلى

الرش الفلاحي، المروحيات الطبية، التعامل مع الفنادق والمطاعم، العبور، ولكن المهمة الأساسية تكمن في النقل الجوي للمسافرين

في ميدان النقل الجوي يأخذ مفهوم المنتج عدة أوجه. فهو يتركب من خدمة أساسية أوقاعدية وخدمات محيطية لها. فهدف شركة الخطوط

الجوية الجزائرية هو منح منتجات (خدمات) تتلاءم مع حاجات و رغبات الزبائن وذو جودة عالية لنيل وفائهم. الخدمة الأساسية هي التي

تشبع الحاجة الأساسية للزبون أي التنقل من مكان إلى آخر. بعض الخدمات المحيطة تعتبر مهمة وضرورية لقيام الخدمة الأساسية.

مثال: لا يستطيع راكب التنقل من قسنطينة إلى مارسيليا دون حجز وتسجيل.

- بما أن شركة الخطوط الجوية الجزائرية شركة عمومية، فالدولة تعتبر المتحكم الرئيسي في إعداد السياسة التسعيرية، بالإضافة إلى المنافسين، الزبائن والقوانين المفروضة من طرف IATA ومختلف دوائر الشركة، وتتمثل الهياكل المتداخلة في إجراء وتحديد ومراجعة التسعير هناك ثلاثة طبقات classes من الخدمات تقدمها الشركة. فتستعمل بالنسبة لدرجة الأعمال والدرجة الأولى تسعيرة متماثلة. أما الدرجة الاقتصادية فتتمثل أدنى الأسعار.
- تمنح شركة الخطوط الجوية الجزائرية في شروط معينة بعض التخفيضات وتخص التخفيضات الممنوحة لبعض المسافرين منهم الأطفال، الأزواج، المسنين، الطلبة
- في الجزائر، هناك مكتبين للبيع تابعين للخطوط الجوية الجزائرية، وكالات سفر ووكالات الشركة.
- في الخارج، هناك مكتبين للبيع تابع للشركة، وكالات سفر Tours opération.
- عبر الإنترنت فقد اختارت الشركة نظام الحجز الآلي GDS
- كما تعمل الشركة كوكيل عام في الجزائر لعدة شركات طيران أخرى أجنبية كما تعمل أيضا بعض شركات الطيران الأجنبية كوكيل عام للشركة، حيث تقوم بعدد من الوظائف الإضافية التي تقوم بها وكالات السفر.
- لتوفير منتوجها في السوق تملك شركة الخطوط الجوية الجزائرية شبكة بيع في الجزائر وفي الخارج.
- تقوم الشركة بالعمل على تحسين، تطوي، وتعزيز علاقتها مع زبائنها، بالإضافة إلى علاقتها بعمالها ومستخدميها.
- كما أنها في إطار التعريف بمنتجاتها وترقيتها، تقوم الشركة بإعداد عدة نشاطات ترويجية وإشهارية بمختلف وسائل الإعلام.
- كما أنها تخصص حملات ترويجية وإشهارية غير عادية في حالة إطلاق منتج جديد والمتمثل في فتح خطوط جديدة، وذلك لإعلام المسافرين بفتحها.
- يجب على شركة الخطوط الجوية الجزائرية أن تكون أكثر انتقاء عند التوظيف، خاصة بالنسبة لمتطلبات المعرفة في ميدان الاتصال البشري يجب عليها كذلك جعل موظفيها التجاريين حساسين فيما يتعلق بجودة الخدمة.
- على شركة الخطوط الجوية الجزائرية أن تنظم بشكل دائم تریصات لمدة قصيرة لإحياء ديناميكية الموظفين.
- عند وصول المسافر إلى المطار، مجموعة من الخدمات سوف تقدم له من بينها:
- تسجيل الأمتعة - الحجز - طلب المعلومة
- نشير إلى أن عدد المسافرين هام، ولهذا على المسافر أن يقبل على مكتب التسجيل ثلاثة (3) ساعات من قبل السفر وهذا يتطلب مستوى من الرفاهية والنظافة والتنظيم لأن لهم علاقة مباشرة مع الزبائن، رغم أن تهيأت وصيانة المطار لا تهتم بها شركة الخطوط الجوية الجزائرية وإنما منشأة تسير الخدمات المطارية للجزائر (L'EGSA).

1/ ماهي خصوصية خدمة النقل الجوي و ماهي مختلف الخدمات المقدمة من طرفها (4pts)

2/ ماهو المزيج التسويقي الخدمي الذي تعتمد الخطوط الجوية الجزائرية (12pts)

3/ ماهي المعايير التي تعتمد عليها الخطوط الجوية الجزائرية لقياس جودة خدمتها (4pts)

**الإجابة النموذجية لامتحان مقياس تسويق الخدمات
- السنة الأولى ماستر تسويق الخدمات -**

مقياس - تسويق الخدمات -

1/ خصوصية خدمة النقل الجوي..... (2pts)

خصوصية هذه الخدمة تكمن في أن أغلب طالبيها يتميزون بدراية كبيرة بخصوصيات وأخر تطورات هذا النوع من الخدمة، كما أن عامل الوقت والرفاهية والتسهيلات تمثل لهم الكثير، ذلك أن معظمهم من رجال الأعمال، الأطباء، العلماء، الفنانين... يبدأ الاهتمام بخدمة الزبون في هذه الحالة انطلاقاً من تقدمه للاستعلام عن الخطوط المفتوحة لدى الشركة، نوعية الطائرة، الوقت المستغرق في الرحلة، وقت الانطلاق، إجراءات التسجيل ...

مختلف الخدمات المقدمة من طرفها..... (2pts)

تتمثل الخدمات التي تقدمها شركة الخطوط الجوية في مختلف الخدمات المتعلقة بنشاطها من: نقل الأشخاص، البضائع، البريد، بالإضافة إلى الرش الفلاحي، المروحيات الطبية، التعامل مع الفنادق والمطاعم، العبور، ولكن المهمة الأساسية تكمن في النقل الجوي للمسافرين

2/ المزيج التسويقي الخدمي الذي تعتمده الخطوط الجوية الجزائرية..... (12pts)

-1- Product.....(2pts)

في ميدان النقل الجوي يأخذ مفهوم المنتج عدة أوجه. فهو يتركب من خدمة أساسية أو قاعدية وخدمات محيطية لها. فهدف شركة الخطوط الجوية الجزائرية هو منح منتجات (خدمات) تتلاءم مع حاجات ورغبات الزبائن وذو جودة عالية لنيل وفائهم. الخدمة الأساسية هي التي تشبع الحاجة الأساسية للزبون أي التنقل من مكان إلى آخر. بعض الخدمات المحيطية تعتبر مهمة وضرورية لقيام الخدمة الأساسية. مثال: لا يستطيع راكب التنقل من قسنطينة إلى مارسيليا دون حجز وتسجيل.

-2- تسعير الشركة Price.....(2pts)

بما أن شركة الخطوط الجوية الجزائرية شركة عمومية، فالدولة تعتبر المتحكم الرئيسي في إعداد السياسة التسعيرية، بالإضافة إلى المنافسين، الزبائن والقوانين المفروضة من طرف IATA ومختلف دوائر الشركة، وتتمثل الهياكل المتداخلة في إجراء وتحديد ومراجعة التسعير.

- هناك ثلاثة طبقات classes من الخدمات تقدمها الشركة. فتستعمل بالنسبة لدرجة الأعمال والدرجة الأولى تسعيرة متماثلة. أما الدرجة الاقتصادية فتتمثل أدنى الأسعار.

- تمنح شركة الخطوط الجوية الجزائرية في شروط معينة بعض التخفيضات وتخص التخفيضات الممنوحة لبعض المسافرين منهم: الأطفال، الأزواج، المسنين، الطلبة

-3- توزيع الشركة لخدماتها Place.....(2pts)

شركة الخطوط الجوية الجزائرية تقوم بتوزيع خدماتها كالتالي :

- في الجزائر، هناك مكتبين للبيع تابعين للخطوط الجوية الجزائرية، وكالات سفر ووكالات الشركة.

- في الخارج، هناك مكتبين للبيع تابع للشركة، وكالات سفر Tours opération

- عبر الإنترنت: كما ذكر سابقاً فقد اختارت الشركة نظام الحجز الآلي GDS

- كما تعمل الشركة كوكيل عام في الجزائر لعدة شركات طيران أخرى أجنبية كما تعمل أيضا بعض شركات الطيران الأجنبية كوكيل عام للشركة، حيث تقوم بعدد من الوظائف الإضافية التي تقوم بها وكالات السفر.
- لتوفير منتوجها في السوق تملك شركة الخطوط الجوية الجزائرية شبكة بيع في الجزائر وفي الخارج.

4- سياسة الترويج المتبعة من طرف الشركة Promotion..... (2pts).

- في إطار استراتيجية الترويج، تقوم الشركة بالعمل على تحسين، تطوير، وتعزيز علاقتها مع زبائنها، بالإضافة إلى علاقتها بعمالها ومستخدميها.
- كما أنها في إطار التعريف بمنتجاتها وترقيتها، تقوم الشركة بإعداد عدة نشاطات ترويجية وإشهارية بمختلف وسائل الإعلام.
- كما أنها تخصص حملات ترويجية وإشهارية غير عادية في حالة إطلاق منتج جديد والمتمثل في فتح خطوط جديدة، وذلك لإعلام المسافرين بفتحها .

5- العملية Process..... (1pt)

مختلف الإمكانيات، والإجراءات التي تسخرها الشركة لخدمة زبائنها و خدمة النقل المقدمة من طرف الشركة الجزائرية للخطوط الجوية.

6- الأشخاص Poeples..... (1pt)

يجب على شركة الخطوط الجوية الجزائرية أن تكون أكثر انتقاء عند التوظيف، خاصة بالنسبة لمتطلبات المعرفة في ميدان الاتصال البشري يجب عليها كذلك جعل موظفيها التجاريين حساسين فيما يتعلق بجودة الخدمة على شركة الخطوط الجوية الجزائرية أن تنظم بشكل دائم تربيصات لمدة قصيرة لإحياء ديناميكية الموظفين.

7- المحيط المادي Physical evidence..... (2pts)

عند وصول المسافرين إلى المطار، مجموعة من الخدمات سوف تقدم له من بينها:

- تسجيل الأمتعة.
- الحجز.
- طلب المعلومة.
- تشير إلى أن عدد المسافرين هام، ولهذا على المسافرين أن يقبل على مكتب التسجيل ثلاثة(3) ساعات من قبل السفر وهذا يتطلب مستوى من الرفاهية والنظافة والتنظيم لأن لهم علاقة مباشرة مع الزبائن، رغم أن تهيأت وصيانة المطار لا تهتم بها شركة الخطوط الجوية الجزائرية وإنما منشأة تسيير الخدمات المطارية للجزائر(L'EGSA).

3/ المعايير التي تعتمد عليها الخطوط الجوية الجزائرية لقياس جودة خدماتها (4pts)

- أية مؤسسة تريد إنشاء نظام جودة جيد لا بد عليها بالتطابق أن تعد نظام تقييم الذي يسمح لها أن تكون في استماع مستمر لزبائنها، وذلك حتى يمكنها متابعة وتقييم حاجاتهم ومعرفة آرائهم بالنسبة للخدمة المقدمة. والمقاييس المتبعة من طرف شركة الخطوط الجوية الجزائرية هي:
- رسائل الزبائن: هذه العملية تتمثل في أخذ بعين الاعتبار معالجة الرسائل التي بعثها الزبائن للشركة.....(1.5pt)
- التقرير الخاص بالطيران (Rapport Spécial de Vol) فكرت مديرية العمليات الجوية (DAO) في جمع النقايس التي تقابلها في كل رحلة (vol)، في تقرير يسمى: تقرير خاص بالطيران..... (1.5pt)
- دفتر الشكاوى وهو أسلوب تقييم جيد وبسيط لقياس درجة رضا الزبائن.....(1pt)