



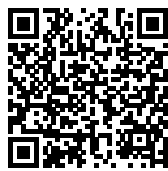
قائمة الاسئلة

تسويق مصرفي - (0) - المستوى الرابع - قسم إدارة الأعمال - العام + الموازي - مركز الاختبار الآلي - الفترة 1 - درجة الامتحان (60)

يحيى احمد علي القروءع

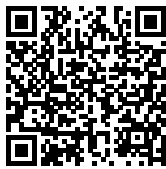
- (1) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
لماذا يعد تحليل السوق ضروريا ؟
(1) - لتحديد الميزانية المناسبة
(2) - لمعرفة المنافسين
(3) - لفهم احتياجات الجمهور المستهدف
(4) + كل الاجابات صحيحة
- (2) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
مجموعة المنافع التي يحققها الزبون نتيجة استخدام الخدمة المصرفية.
(1) - البعد المحقق
(2) - البعد السمائي
(3) - البعد الخصائصي
(4) + البعد المنفعي
- (3) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
ماهو الهدف الاساسي للتسويق المصرفي؟
(1) - زيادة الأرباح
(2) - تقديم خدمات مالية افضل للعملاء
(3) - تعزيز صورة البنك
(4) + كل الاجابات صحيحة
- (4) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
تمثل الفرق الأساسي بين السلع والخدمات في خاصية.....
(1) + غير ملموسة
(2) - التجانس
(3) - عدم انفصال الخدمة
(4) - فنائية الخدمة
- (5) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
تعرف الخدمة بانها مجموعة الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في ...
(1) - العناصر الملموسة
(2) - العناصر الغير ملموسة
(3) + العناصر الملموسة والغير ملموسة
(4) - لا توجد إجابة صحيحة
- (6) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
مجموعة الخصائص التي تتصف بها الخدمة المصرفية :
(1) - البعد المنفعي
(2) + البعد السمائي
(3) - البعد غير المحقق
(4) - البعد المحقق
- (7) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
من الخدمات المصرفية :
(1) - خدمة التامين على السيارات
(2) - خدمات مراجعة حسابات الشركات
(3) - خدمات التامين على النقدية المحفوظة بالخزائن
(4) + لا توجد إجابة صحيحة
- (8) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
تشير هذه الخاصية الى وجود علاقة مباشرة بين مقدم الخدمة والعميل :
(1) - التباين





- (2) + عدم الانفصال
- (3) - عدم التملك
- (4) - غير ملموسة
- (9) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
هي كيان مادي ملموس له شكل محدد وخصائص ومواصفات معينة :
- (1) - الخدمة المصرفية
- (2) - الخدمة
- (3) - الخدمات بشكل عام
- (4) + لا توجد إجابة صحيحة
- (10) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
لا تشكل هذه الخاصية اية مشكلة اذا كان الطلب مستمراً :
- (1) + خاصية الفئائية
- (2) - خاصية التباين
- (3) - خاصية عدم الانفصال
- (4) - خاصية غير ملموسة
- (11) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
من المشاكل التسويقية للخدمة (تخلق صعوبة عند العملاء في تقييم الخدمات المنافسة) بسبب .
- (1) + عدم الملموسية
- (2) - عدم تجانس الخدمة
- (3) - عدم انفصال الخدمة
- (4) - لا توجد إجابة صحيحة
- (12) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
تعتمد الخدمة على مهارات وأسلوب وكفاءة مقدميها.
- (1) - خاصية الفئائية
- (2) + خاصية التباين
- (3) - خاصية عدم الانفصال
- (4) - خاصية غير ملموسة
- (13) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
من المشاكل التسويقية للخدمة (صعوبة تنميط الخدمة) بسبب .
- (1) - عدم الملموسية
- (2) + عدم تجانس الخدمة
- (3) - عدم انفصال الخدمة
- (4) - لا توجد إجابة صحيحة
- (14) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
ان المفهوم الحديث للتسويق المصرفي يتطلبعناصر المزيج التسويقي للخدمة المصرفية
- (1) - اختصار
- (2) + توسيع
- (3) - دمج
- (4) - توحيد
- (15) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
تعرف بانها: "كافة القوى الموجودة في المجتمع الذي يزاول فيه المصرف أعماله، والتي تحدد قدرة المصرف على بناء وتطوير علاقات تبادل ناجحة مع أفراد ومؤسسات هذا المجتمع"
- (1) + البيئة التسويقية
- (2) - الدولة
- (3) - المؤسسات الخارجية
- (4) - لا توجد إجابة صحيحة
- (16) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
تشمل أجزاء متساوية من السلع والخدمات هي :
- (1) - السلع التي يصابها خدمات





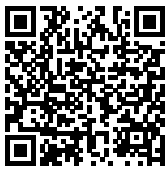
- (2) + المنتجات الهجينة
- (3) - الخدمات التي يرافقها سلع
- (4) - كل الاجابات صحيحة
- (17) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
يمر المنتج بعدة مراحل لدورة الحياة وهي
- (1) - التقديم والنمو
- (2) - النضوج والتدهور
- (3) + التقديم والنمو، النضوج والتدهور
- (4) - لا توجد إجابة صحيحة
- (18) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
من خصائص الخدمات المصرفية:
- (1) - الاعتماد على التمويلات
- (2) - الانتشار الجغرافي
- (3) - الافتقار الى هوية خاصة
- (4) + الإجابة الثانية والثالثة
- (19) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
للتسويق المصرفي دور مزدوج:
- (1) - منح اكبر قدر من القروض وارباح اكثر
- (2) - جذب اكبر قدر من العملاء وتلبية احتياجاتهم
- (3) - جذب اكبر قدر من الأموال والاحتفاظ بها
- (4) + لا توجد إجابة صحيحة
- (20) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
الخدمة المصرفية غير قابلة للتميز لأنها تتصف
- (1) + بالمنطقية
- (2) - بعدم التملك
- (3) - بعدم الانفصال
- (4) - كل الاجابات صحيحة
- (21) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
وجود موارد بشرية مدربة ولديها الكفاءة في ممارسة مهامها تعتبر للمصرف:
- (1) - فرصة
- (2) + نقطة قوة
- (3) - تهديد
- (4) - نقطة ضعف
- (22) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
تحليل SWOT يتضمن تحليل:
- (1) - البيئة الداخلية
- (2) - البيئة الخارجية
- (3) + البيئة الداخلية والبيئة الخارجية
- (4) - لا توجد إجابة صحيحة
- (23) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
هي القوى الوثيقة الصلة بالمصرف والتي تؤثر على قدراته المباشرة على خدمة عملائه:
- (1) - البيئة الداخلية
- (2) + البيئة الجزئية
- (3) - البنية الخارجية
- (4) - البيئة الكلية
- (24) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
من المشكلات التسويقية التي تخلفها عدم ملموسية الخدمة المصرفية للعميل :
- (1) - صعوبة تقييم الخدمات المنافسة
- (2) + المستويات المرتفعة من المخاطر





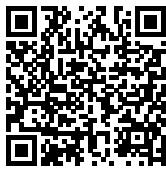
- (3) - صعوبة تنميط الخدمة
- (4) - مشاركة العملاء في انتاج الخدمة
- (25) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
صعوبة تطبيق مفاهيم الرقابة على جودة الخدمات المصرفية تتطلب من المصرف:
- (1) - محاولة إبراز بعض الجوانب الملموسة في الخدمة
- (2) - التحسين في أنظمة تسليم الخدمة
- (3) + المحافظة على مستويات جودة متقاربة للخدمة المقدمة
- (4) - تواجد المستفيد في مراكز انتاج الخدمة
- (26) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
يقصد بالجمهور العام:
- (1) - الجمهور المالي
- (2) - الجماهير الإعلامية والحكومية
- (3) - الجماهير الداخلية والهيئات الضاغطة
- (4) + كل الاجابات صحيحة
- (27) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
تتمثل البيئة الكلية للمصرف في العوامل التالي فيما عدا:
- (1) - الاقتصادية والاجتماعية
- (2) - الثقافية والسكانية
- (3) - التكنولوجية والقانونية والسياسية
- (4) + المنافسون والمودون والعملاء
- (28) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
تعتبر من أسرع البيئات تغيرا و من اكثرها تأثيرا على المصارف:
- (1) - الاقتصادية
- (2) + التكنولوجية
- (3) - القانونية
- (4) - السياسية
- (29) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
يعتبرمن اهم عناصر المزيج التسويقي بالنسبة للمصرف.
- (1) + المنتج
- (2) - السعر
- (3) - الافراد
- (4) - الترويج
- (30) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
المنتج الأساسي عند قيام العميل بفتح حساب شيكات (جاري) هو :
- (1) - دفتر الشيكات
- (2) + السهولة والأمان
- (3) - بطاقة الصراف الالي
- (4) - كل الاجابات صحيحة
- (31) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
هو الشيء الذي يمكن أن يراه العملاء معروضا للبيع:
- (1) - المنتج الأساسي
- (2) - المنتج الإضافي
- (3) + المنتج الملموس
- (4) - لا توجد إجابة صحيحة
- (32) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
مجموع خطوط الخدمات التي يقدمها المصرف لعملائه لتلبية احتياجاتهم وتحقيق الأهداف المطلوبة :
- (1) - المزيج التسويقي
- (2) - المزيج الترويجي
- (3) - خط الإنتاج





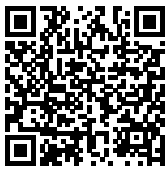
- (4) + مزيج الخدمات المصرفية
(33) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
ينطوي المزيج الخدمي للمصرف على ابعاد رئيسية حسب التالي ماعدا:
- (1) + العرض
(2) - الطول
(3) - الاتساع والعمق
(4) - التوافق والاتساق
(34) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
هو مجموعة من الخدمات المالية والمصرفية التي تربط بينها رابطة معينة سواء لانها تتم بطريقة او تقدم لنفس العملاء أو تاخذ نفس المسار عند توزيعها.
- (1) + خط الخدمة المصرفية
(2) - المزيج الخدمي
(3) - المسار الخدمي
(4) - لا توجد إجابة صحيحة
(35) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
هو استكشاف للعوامل والمتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية والسياسية والاجتماعية والثقافية وقوى المنافسة.
- (1) - تحليل لنقاط القوة والضعف
(2) - تحليل البيئة الداخلية
(3) + تحليل البيئة الخارجية
(4) - لا توجد إجابة صحيحة
(36) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
يتم تحديد البيئة الداخلية لـ.....
- (1) - تحديد القدرات والامكانيات
(2) - تحديد المكانية التنافسية للمصرف
(3) - تحديد الفرص والتهديدات
(4) + تحديد القدرات والامكانيات و تحديد المكانية التنافسية للمصرف
(37) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
هي المجالات التسويقية التي يتمتع فيها مصرف معين بميزة تفضيلية معينة بالنسبة للمصارف المنافسة :
- (1) - نقاط القوة
(2) + الفرص
(3) - نقاط الضعف
(4) - التهديدات
(38) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
البيئة الخاصة تتمثل في
- (1) - الموردون والعملاء
(2) - المنافسون
(3) - الجمهور العام
(4) + كل الاجابات صحيحة
(39) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
تعد القلب المحرك لأي استراتيجية تسويقية
- (1) - عناصر المزيج التسويقي
(2) - عناصر المزيج الترويجي
(3) + تجزئة السوق
(4) - عناصر البيئة
(40) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
يشير كوتلر الى ان أسس تجزئة السوق يمكن وضعها في التالي ماعدا:
- (1) - الأسس الجغرافية
(2) - الأسس السلوكية
(3) + الأسس التسويقية





- (4) - الأسس الديمغرافية
(41) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
يمكن تجزئة السوق وفق الأسس الخاصة وفقاً:
(1) - المنافع المتوقعه
(2) - معدل الاستخدام
(3) - الولاء
(4) + كل الاجابات صحيحة
(42) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
من عوامل (معايير) اختيار السوق وتقييم الأسواق المستهدفة التالي :
(1) - غايات وموارد المصرف
(2) - حجم ونمو الجزء
(3) - الجاذبية المالية للجزء
(4) + كل الاجابات صحيحة
(43) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
من متطلبات التقسيم الفعال للسوق المصرفية أن تكون الأجزاء المختارة
(1) - صغيرة
(2) + كبيرة
(3) - متقاربة
(4) - متباعدة
(44) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
عملية استهداف السوق تتم من خلال التالي ماعدا:
(1) - تجزئة السوق
(2) + دراسة السوق
(3) - استهداف السوق
(4) - تثبيت الموقع في السوق
(45) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
الأسس الخاصة الاكثر ملائمة لتجزئة السوق : هي الأسس المرتبطة بالخدمة، مثل:
(1) - المنافع المتوقعه
(2) - معدل الاستخدام
(3) - الولاء للخدمة أو للمصرف
(4) + كل الاجابات صحيحة
(46) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
البدائل الاستراتيجية لاختيار السوق المستهدف التالي ماعدا:
(1) - التسويق غير المتنوع
(2) - التسويق المتنوع
(3) - التسويق المركز
(4) + التسويق المتخصص
(47) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
من العوامل التي تحكم اختيار المصرف للاستراتيجية المتبعة في اختيار السوق:
(1) - موارد المصرف
(2) - طبيعة الخدمة
(3) - تجانس السوق
(4) + كل الاجابات صحيحة
(48) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
تنقسم العوامل المؤثرة في قرار شراء الخدمة المصرفية الى :
(1) + عوامل داخلية وخارجية
(2) - عوامل طبيعية و غير طبيعية
(3) - عوامل مالية و غير مالية
(4) - لا توجد إجابة صحيحة





- (49) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
وفقاً لنظرية ماسلوا للحاجات فان احتياجات المستهلك ترتب من حيث:
- (1) - القدرة المالية
 - (2) - الاستهلاك
 - (3) + الأهمية
 - (4) - كل الاجابات صحيحة
- (50) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
الحاجة قبل الأخيرة (أعلى الهرم) في هرم ماسلوا للحاجات:
- (1) - الحاجة للامن
 - (2) - الحاجات الاجتماعية
 - (3) - الحاجة لتحقيق الذات
 - (4) + الحاجة للاحترام والتقدير
- (51) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
هي قوة داخلية دافعة من شأنها أن توجه الفرد نحو هدف معين:
- (1) - الاتجاهات
 - (2) + الدوافع
 - (3) - المواقف
 - (4) - الحوافز
- (52) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
العملية التي يقوم من خلالها الفرد باختيار المنبة الحسي وتنظيمه وتفسيره ضمن صورة متكاملة ذات معنى ومضمون:
- (1) + الإدراك
 - (2) - الموقف
 - (3) - الاتجاهات
 - (4) - السلوك
- (53) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
عملية تغيير تصرفات الشخص نتيجة للمعلومات والخبرة والتدريب:
- (1) - الاتجاهات
 - (2) - الميول
 - (3) + التعليم
 - (4) - الخبرة
- (54) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
مجموعة القيم والمبادئ والمشاعر وأساليب التفكير والسلوك الظاهر التي يتميز بها الفرد:
- (1) - السلوك
 - (2) - التفكير
 - (3) + الشخصية
 - (4) - لا توجد إجابة صحيحة
- (55) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
تمثل المرجعية الأساسية الأكثر تأثيراً وتأثيراً في المستهلك، حيث يختلف ذلك التأثير على حسب الوزن الذي يشكله الفرد فيها
- (1) + الأسرة
 - (2) - الجماعات المرجعية
 - (3) - المكانة
 - (4) - الثقافة
- (56) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
العوامل الاجتماعية تتكون من التالي ماعدا:
- (1) - الجماعات المرجعية
 - (2) - العائلة
 - (3) - المكانة
 - (4) + الثقافة
- (57) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :





من معايير اختيار العملاء الافراد للمصرف التالي ماعدا:

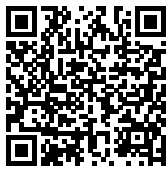
- (1) - موقع المصرف
(2) - سمعة المصرف
(3) + خبرة المصرف
(4) - حسن الاستقبال
- (58) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
من مراحل عملية شراء الخدمة المصرفية
(1) - البحث عن المعلومات
(2) - تحديد الحاجة
(3) - اتخاذ قرار الشراء
(4) + كل الاجابات صحيحة
- (59) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
من مراحل عملية تطوير الخدمة المصرفية التالي ماعدا:
(1) - مرحلة التقييم
(2) - مرحلة توليد الأفكار
(3) + مرحلة تقييم البدائل
(4) - مرحلة الدراسة الاقتصادية
- (60) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
من استراتيجيات تطوير الخدمة المصرفية
(1) - استراتيجية كشط السوق
(2) + استراتيجية اختراق السوق
(3) - استراتيجية التغلغل
(4) - كل الاجابات صحيحة
- (61) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
يكون المنتج مايزال معرضا للفشل على الرغم من ان معظم حالات الفشل تحدث في وقت مبكر خلال هذه المرحلة .
(1) + مرحلة النمو
(2) - مرحلة التقديم
(3) - مرحلة الانحدار
(4) - مرحلة النضج
- (62) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
إن فهم المنتج المصرفي من الناحية التسويقية مرتبط بفهم ثلاث أبعاد حسب التالي فيما عدا:
(1) - المنتج الملموس
(2) - المنتج الأساسي
(3) + المنتج التسويقي
(4) - المنتج الإضافي
- (63) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
بهذه الاستراتيجية يتم طرح الخدمة بسعر مرتفع مع تكثيف الجهود الترويجية :
(1) + استراتيجية الكشط السريع
(2) - استراتيجية الكشط البطئ
(3) - استراتيجية التغلغل السريع
(4) - استراتيجية التغلغل البطئ
- (64) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
تتميز هذه الاستراتيجية بالدخول الى السوق بسعر منخفض مع بذل جهود تسويقية كبيرة:
(1) - استراتيجية الكشط السريع
(2) - استراتيجية الكشط البطئ
(3) + استراتيجية التغلغل السريع
(4) - استراتيجية التغلغل البطئ
- (65) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
يشير مفهوم السعر الى





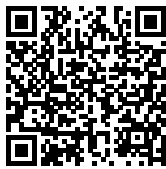
- (1) - معدل أرباح الودائع
(2) - العمولات
(3) - الرسوم
(4) + كل الاجابات صحيحة
- (66) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
من العوامل الداخلية المؤثرة في قرار تسعير الخدمة التالي ماعدا:
(1) - الأهداف التسويقية
(2) + مرونة الطلب
(3) - المزيج التسويقي
(4) - اعتبارات تنظيمية
- (67) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
من العوامل الخارجية المؤثرة في قرار تسعير الخدمة التالي ماعدا:
(1) - ادراك العميل
(2) + التكاليف
(3) - نوعية السوق
(4) - عوامل بيئية
- (68) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
من اهداف تسعير الخدمات المصرفية الجديدة التالي ماعدا:
(1) - تحقيق قبول سريع للخدمة
(2) - المحافظة على القوة النسبية للمصرف في السوق
(3) + تقليل التكاليف
(4) - تحقيق الربح
- (69) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
ماهي استراتيجية التسعير المناسبة للخدمات الجديدة في حال كان الطلب على الخدمة المصرفية مرنا:
(1) - استراتيجية الكشط
(2) + استراتيجية التغلغل
(3) - الاستراتيجية النفسية
(4) - استراتيجية القيمة المدركة
- (70) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
ترتكز هذه الطريقة على عنصر التكاليف وتعتمد على تحليل التعادل:
(1) - التسعير على أساس إضافة نسبة هامش ربح الى التكلفة
(2) - التسعير حسب سعر السوق
(3) - تحديد السعر على أساس القيمة المتوقعه
(4) + التسعير على أساس الربح المستهدف
- (71) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
تقوم هذه الطريقة على أساس إعطاء عروض خاصة في أسعار الخدمات المصرفية لبعض فئات العملاء:
(1) + التسعير على أساس العلاقة مع العميل
(2) - تحديد السعر على أساس القيمة المتوقعه
(3) - التسعير على أساس الربح المستهدف
(4) - التسعير حسب سعر السوق
- (72) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
الفروع التي تقدم كافة الخدمات المصرفية تصنف من:
(1) - الفروع المتخصصة
(2) - فروع الدرجة الثانية
(3) + فروع الدرجة الأولى
(4) - فروع الدرجة الثالثة
- (73) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
وسيلة من الوسائل التي تهدف الى توصيل الخدمات المصرفية الى الزبائن بشكل ملائم:
(1) + قناة التوزيع





- (2) - مفهوم التوزيع
- (3) - القنوات غير المباشرة
- (4) - لا توجد إجابة صحيحة
- (74) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
من العوامل المؤثر في اختيار قنوات التوزيع والمتعلقة بالمصرف :
- (1) - قدرة المصرف المالية
- (2) - طبيعة الخدمة المصرفية
- (3) - المتطلبات القانونية
- (4) + كل الاجابات صحيحة
- (75) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
تتمثل استراتيجية التوزيع في التالي فيما عدا:
- (1) - استراتيجية التوزيع المكثف
- (2) + استراتيجية التركيز
- (3) - استراتيجية التوزيع المحدود
- (4) - استراتيجية التوزيع عن طريق الغير
- (76) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
يقصد ب.....هو استخدام المصرف لجميع الجهود والأساليب الشخصية وغير الشخصية لاخبار الزبون الفعال بالخدمة المصرفية .
- (1) - التوزيع
- (2) - الإعلان
- (3) + الترويج
- (4) - لا توجد إجابة صحيحة
- (77) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
المرحلة الثالثة من مراحل التعامل (الهرم الترويجي):
- (1) - العلم بوجود الخدمة
- (2) + الميل الى الخدمة
- (3) - تفضيل الخدمة عن غيرها
- (4) - التعامل الفعلي بالخدمة
- (78) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
يقصد به امداد العميل بكافة المعلومات التي تخص المصرف وخدماته:
- (1) + الإعلان الإعلامي
- (2) - الإعلان التعليمي
- (3) - الإعلان التذكيري
- (4) - الإعلان التنافسي
- (79) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
هدف هذا الإعلان بناء صورة مميزة واتجاهات تفصيلية للمصرف في اذهان الزبائن الحاليين والمرتبين:
- (1) - الإعلان التمييزي
- (2) + الإعلان المؤسسي
- (3) - الإعلان الارشادي
- (4) - لا توجد إجابة صحيحة
- (80) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
تمثل الخطوة الأولى في عملية البيع الشخصي:
- (1) - عرض الخدمات المصرفية
- (2) - الوصول الى العميل
- (3) - الالتقاء بالعميل
- (4) + البحث عن العملاء
- (81) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
من أدوات تنشيط التعامل المستخدمة في المصارف:
- (1) - تخفيض الأسعار
- (2) - الهدايا التذكارية





- (3) - المسابقات والحوافز
- (4) + كل الاجابات صحيحة
- (82) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
يمتاز عن الإعلان بأنه يصل الى اكبر عدد ممكن من الجمهور وانه يترك اثرا كبيرا واعمق من الإعلان:
- (1) - العلاقات العامة
- (2) + النشر
- (3) - البيع الشخصي
- (4) - تنشيط المبيعات
- (83) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
مجموعة الجهود التي يقصد منها بناء السمعة الجيدة للمصرف بين أوساط معينة من الجماهير او الهيئات :
- (1) + العلاقات العامة
- (2) - النشر
- (3) - البيع الشخصي
- (4) - تنشيط المبيعات
- (84) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
يتأثر اختيار المزيج الترويجي للمصرف بمجموعة من العوامل منها:
- (1) - طبيعة السوق
- (2) - طبيعة الخدمة المصرفية
- (3) - مرحلة دورة حياة الخدمة المصرفية
- (4) + كل الاجابات صحيحة
- (85) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
هم الذين يرتبطون بالعناصر التقليدية للمزيج التسويقي فهم نادرا او لايتصلون على الاطلاق مع الزبائن:
- (1) - موظفو الاتصال
- (2) - الافراد المحوريين
- (3) + الافراد المؤثرين
- (4) - الافراد المعزولين
- (86) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
وذلك من خلال التزام الموظف بالاعراف المصرفية والسرية المصرفية ويعتبر من العوامل المؤثرة في قبول العميل للخدمة المصرفية :
- (1) - الاعتمادية
- (2) + الحماس للمهنة
- (3) - الثقة بالنفس
- (4) - التعاطف مع العميل
- (87) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
التسويق الذي ينظر الى العاملين على انهم عملاء داخليون:
- (1) - التسويق التفاعلي
- (2) - التسويق الخارجي
- (3) - التسويق الالكتروني
- (4) + لا توجد إجابة صحيحة
- (88) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
تتضمن مظاهر الدليل المالي وعناصر خدمة الزبون:
- (1) - المظهر الخارجي
- (2) - المظهر الداخلي
- (3) - مظاهر أخرى
- (4) + كل الاجابات صحيحة
- (89) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
التخطيط يعني تحديد وتحليل:
- (1) - الفرص البديلة
- (2) - جوانب الضعف والقوة
- (3) - المشاكل والتحديات





- (4) + كل الاجابات صحيحة
- (90) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
يمكن التمييز بين ثلاثة نماذج من الهياكل التنظيمية التي يكون للمصرف حرية اختيار احدهما كالتالي فيما عدا:
- (1) - وفقا للخدمات المصرفية
 - (2) + وفقا للمشاريع
 - (3) - وفق للعملاء
 - (4) - وفقا للوظائف
- (91) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
من خصائص الرقابة التسويقية الفعالة:
- (1) - ملائمة ومرنا
 - (2) - اقتصاديا
 - (3) - مفهوما وواضح
 - (4) + كل الاجابات صحيحة
- (92) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
تزداد الحاجة للرقابة التسويقية بسبب :
- (1) + وجود المصرف في بيئة متغيرة
 - (2) - وجود موارد كثيرة لدى المصرف
 - (3) - ندرة موارد المصرف
 - (4) - وجود إدارة فاعلة للمصرف
- (93) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
من اهداف الرقابة التسويقية :
- (1) - البحث عن الأخطاء
 - (2) + معالجة الانحرافات
 - (3) - تعديل الخطط
 - (4) - تعديل الهياكل والأنظمة الإدارية
- (94) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
الغرض من عملية الرقابة التسويقية :
- (1) - تصيد الأخطاء
 - (2) - إرضاء العملاء
 - (3) + تقييم الأداء التسويقي
 - (4) - تنفيذ الخطة التسويقية
- (95) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
التعرف على اتجاهات العملاء من اهتمام:
- (1) + الرقابة على الخطة السنوية
 - (2) - الرقابة على الربحية
 - (3) - الرقابة الاستراتيجية
 - (4) - لا توجد إجابة صحيحة
- (96) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
المراجعة التسويقية هي :
- (1) - الرقابة التسويقية
 - (2) - الإجراءات العلاجية طويلة الاجل
 - (3) - الإجراءات العلاجية قصيرة الاجل
 - (4) + فحص البيئة التسويقية
- (97) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
يتم اتخاذ الاجراء التصحيحي لمعالجة:
- (1) - الانحرافات السالبة فقط
 - (2) - الانحرافات الموجبة فقط
 - (3) - الانحرافات المالية فقط
 - (4) + كل الانحرافات





(98) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
استخدام الإنترنت يساهم في :

- (1) - تعزيز راس المال الفكري
- (2) - تطوير تكنولوجيا المعلومات
- (3) - الاستفادة من الابتكارات الجديدة
- (4) + كل الاجابات صحيحة

(99) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :
من أنماط مواقع المصارف الالكترونية :

- (1) - مواقع التعاملات
- (2) - المواقع المعلوماتية
- (3) - المواقع التفاعلية
- (4) + كل الاجابات صحيحة

(100) اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات الآتية :

تكلفة العمل المصرفي على الانترنت.....بنسبة كبيرة مقارنة بالقنوات التقليدية الحديثة .

- (1) + منخفضة
- (2) - مرتفعة
- (3) - متساوية
- (4) - متفاوتة

