

## رویکردهای رابطه‌ای در بازاریابی

**هدف:** بررسی رویکرد رابطه‌ای در بازاریابی<sup>۱</sup>.

**نحوه تکمیل:** پس از مطالعه هر جمله، یکی از سه گزینه‌ای که به بهترین شکل نظر شما را نشان می‌دهد انتخاب کنید.

۱- هدف اصلی بازاریابی ما عبارتست از:

- الف. تا آنجا که ممکن است، مشتریان بالقوه بیشتری را به دست آوریم
  - ب. تعداد محدودی از گروه‌های از پیش انتخاب شده مشتریان را جذب کنیم
  - ج. روابطی را با برخی از مشتریان ویژه و یا گروه‌هایی در داخل آنها ایجاد کنیم
- ۲- هدف اصلی ارتباطات ما عبارتست از:

- الف. برقراری ارتباط با بازار انبوه
- ب. برقراری ارتباط با حوزه‌ها یا افرادی که با دقت و هدفمند انتخاب شده‌اند
- ج. تسهیل تعامل شخصی با مشتریان ویژه

۳- ارتباطات سازمان با مشتریان واقعی یا بالقوه به صورت ..... می‌باشد.

- الف. غیر شخصی (تماس شخصی وجود ندارد یا بسیار کم است)
- ب. تا حدودی شخصی (از طریق نامه‌نگاری مستقیم شخصی)
- ج. بسیار شخصی و بین شخصی (درب‌گیرنده تعاملات نزدیک)

۴- هنگامی که فردی به سازمان ما کمک می‌کند، ما انتظار داریم .....

- الف. هیچ‌گونه تماس شخصی در آینده با آن فرد انجام نشود
- ب. تا حدودی تماس شخصی در آینده با آن فرد انجام شود
- ج. تماس شخصی گسترده و مستمر با آن فرد انجام شود

۵- ارتباطات با مشتریان:

- الف. در سطح رسمی صورت می‌گیرد
- ب. در سطح کاملاً غیر رسمی صورت می‌گیرد

1. Roger Bennett, "Competitive environment, market orientation and the use of relational approaches to the marketing of charity beneficiary services", *Journal of Service Marketing*, 19/7, 2005, pp. 453-469.

ج. هم به صورت رسمی و هم غیر رسمی انجام می شود □

۶- نیت و قصد فعالیت های بازاریابی ما ..... است.

الف. دست یافتن به مشتریان جدید □

ب. ارائه خدمات به مشتریان موجود □

ج. توسعه روابط مستمر با مشتریان □

۷- منابع بازاریابی ما (پول، زمان، منابع انسانی) در ..... سرمایه گذاری می شود.

الف. انجام تبلیغات اثربخش □

ب. توسعه روش ها یا تکنولوژی های جدید (مانند اینترنت، بازاریابی مستقیم) جهت

بهبود ارتباطات با مشتریان □

ج. ایجاد روابط نزدیک با هر یک از مشتریان □

۸- ما .....

الف. در جستجوی بازخور از مشتریان خود نیستیم □

ب. تا حدودی بازخور از مشتریان دریافت می کنیم □

ج. به طور گسترده از مشتریان در مورد نگرش های آنها به سازمان، بازخور دریافت

می کنیم □

۹- تحقیقات اصلی بازاریابی ما بر ..... متمرکز می باشد.

الف. ایجاد اندازه و ساختار بازار مشتری (مخزن هایی از مشتریان بالقوه) □

ب. مطالعه رفتار مشتری (رفتار مشتریان واقعی و بالقوه) □

ج. یافتن ترجیحات، نیازها و ویژگی های گروه های خاصی از مشتریان □

### تفسیر نتایج:

تعداد گزینه های "الف" انتخاب شده را مشخص کنید و در اینجا بنویسید: .....

این گزینه، بیشتر بر برقراری ارتباطات به شیوه رسمی و غیر شخصی و دست یافتن به مشتریان جدید و بالقوه تاکید دارد.

تعداد گزینه های "ب" انتخاب شده را مشخص کنید و در اینجا بنویسید: .....

تاکید این گزینه، بر برقراری ارتباط با گروه هایی از مشتریان است که با دقت انتخاب شده اند، شیوه برقراری ارتباط در این روش، تا حدودی شخصی می باشد.

تعداد گزینه های "ج" انتخاب شده را مشخص کنید و در اینجا بنویسید: .....

تاکید این گزینه بر برقراری ارتباطات با مشتریان ویژه و یافتن نیازها و تمایلات آن ها می باشد. شیوه برقراری ارتباط در این روش، ایجاد روابط نزدیک با مشتریان و تماس شخصی گسترده با آنها

است.