

التسويق المباشر والعلاقات العامة

الأستاذ الدكتور

محمد ابراهيم عبيدات

كلية الأعمال / قسم التسويق الجامعة الأردنية



الطبعة الأولى
2010

المحتويات

الصفحة

الموضوع

المقدمة

الفصل الأول

مقدمة في التسويق المباشر

19	تمهيد	-
19	الاعتبارات الأساسية للتسويق المباشر	-
20	التسويق المباشر والإعلان	-
22	المستهلك المستهدف لعملية التسويق المباشر	-
23	تخطيط أنشطة التسويق المباشر	-
28	صور عرض التسويق المباشر	-
37	القوائم البريدية	-
44	كتابة اعلانات التسويق المباشر	-
51	اخراج اعلانات التسويق المباشر	-
57	أسئلة للمناقشة	-

الفصل الثاني

البريد المباشر: الأهداف والمكونات والاعتبارات

61	تمهيد	-
61	الأهداف	-
61	المغلفات	-
62	خطاب المبيعات وأنواعه	-
64	توقيع خطابات البريد	-
64	الاعتبارات الخاصة بالخطابات	-

- 65 اعتبارات عامة لإنهاء الصفقة البيعية -
- 67 أسئلة للمناقشة -

الفصل الثالث

البريد المباشر: الأشكال الإعلانية المطولة وتصميمها وتنظيمها

- 71 تمهيد -
- 71 الإعلانات البريدية المطولة -
- 72 صحف المعروضات -
- 72 التقارير -
- 73 النشرات -
- 73 السجلات -
- 73 مبادئ تنظيم الشكل الإعلاني -
- 75 تصميم الإعلانات البريدية المطولة -
- 75 الأساليب الناجمة في كتابة الإعلانات البريدية -
- 78 أسئلة للمناقشة -

الفصل الرابع

البريد المباشر: الأشكال الإعلانية القصيرة

- 81 تمهيد -
- 81 الأشكال المألوفة للإعلانات البريدية القصيرة -
- 84 المواقف الخاصة باستخدام الرسائل الذاتية -
- 85 أسباب نجاح الرسائل الذاتية القصيرة -
- 86 وسائل رفع معدلات الاستجابة للرسائل البريدية القصيرة -
- 88 أسئلة للمناقشة -

الفصل الخامس السجلات والبطاقات والوسائل البديلة

91	تمهيد	-
91	المبادئ الأساسية لتصميم الاعلانات بالسجلات	-
92	طرق تنظيم السجلات	-
93	أساليب تسويق السجلات	-
94	الأساليب المستخدمة لترويج الغلاف	-
95	الارشادات الهادفة لزيادة بيع السجلات	-
95	القواعد الأساسية لتنظيم نجاح اعلانات السجلات	-
96	حجم سجلات المعروضات	-
99	ماهية البطاقات والاعلان فيها واختيارها	-
100	اختيار البطاقات	-
101	تكاليف الاعلان	-
103	الارشادات الخاصة بكتابة نص الاعلان والبطاقة	-
104	الوسائل البديلة: المزايا والأشكال	-
110	اللوحات الإعلانية والإعلانات الكبيرة	-
110	اعلانات الترانزيت	-
113	أسئلة للمناقشة	-

الفصل السادس إعلانات التسويق المباشر الاحجام والأنواع والوسائل والتصميم والتنفيذ

117	تمهيد	-
117	الإعلانات الكبيرة والصغيرة	-

118	أساليب شراء إعلانات التسويق المباشر	-
119	أساليب نجاح إعلانات التسويق المباشر	-
121	الاعلانات الصغيرة المبوبة	-
121	تصميم الإعلانات المبوبة الناجحة	-
122	تكلفة الإعلان المبوب	-
122	نشر الإعلان المبوب	-
123	اختيار الإعلان المبوب	-
124	الإعلان المبوب بالهاتف والقوائم	-
126	أسئلة للمناقشة	-

الفصل السابع

التسويق المباشر الإلكتروني (الاذاعة والتلفزيون والتسويق عن بعد)

129	تمهيد	-
129	الاعلانات التجارية والبرامج	-
130	ارشادات ضرورية عند كتابة الاعلانات التجارية	-
130	العناصر الأساسية لاجراء البرامج الاعلانية	-
132	البرنامج الاعلاني على الهواء	-
133	الاعلانات التجارية القصيرة	-
134	شبكات التسوق من المنزل	-
135	اعلانات التسويق المباشر عبر الازاعة	-
135	تخصص البرامج الازاعية	-
138	التسويق عن بعد	-
145	أسئلة للمناقشة	-

الفصل الثامن التسويق المباشر والانترنت

149	تمهيد	-
149	مراحل الشراء من خلال الانترنت	-
151	تصميم مواقع الانترنت	-
151	تصميم الصفحة بالانترنت	-
152	قبول طلبات الشراء على مواقع الانترنت	-
153	الروابط والبرمجيات المساعدة	-
154	الاعلانات السريعة على الانترنت	-
154	البريد المباشر بالانترنت	-
156	المجلات الالكترونية	-
157	الاعلان للاخرين في المجلات الالكترونية	-
158	أسئلة للمناقشة	-

الفصل التاسع تطبيقات التسويق المباشر للمستهلكين والمشروعات

161	تمهيد	-
161	دراسة الخصائص الديمغرافية والنفسية للمستهلكين	-
162	أساليب القضاء على مقاومة المشتريين المحتملين	-
163	تسويق منتجات المشروعات	-
165	التسويق الصناعي	-
167	تسويق المنتجات الفنية	-
169	كتابة الاعلانات للسلع المعقدة فناً	-
170	التسويق المباشر للإدارة التنفيذية العليا	-

171 أسئلة للمناقشة	-
-----	----------------------	---

الفصل العاشر

التسويق المباشر للخدمات والمعلومات

175 تمهيد	-
175 أوجه الاختلاف بين تسويق السلع والخدمات	-
176 التسويق المباشر والتوصيات والشهادات	-
177 البريد المباشر وتسويق الخدمات	-
178 الخطابات وبطاقات الرد وتسويق الخدمات	-
179 الاعلان عن الخدمات ونشره وكتابته	-
183 طباعة المنتجات المعلوماتية	-
183 دراسة سوق المعلومات	-
184 تحويل المعلومات إلى الاعلانات ترويجية	-
185 بيع المعلومات والاشارات المنظمة لعملية البيع	-
188 أنواع المنتجات المعلوماتية المطرح بيعها	-
192 أسئلة للمناقشة	-

الفصل الحادي عشر

تسويق قواعد البيانات والترويج للاستفسارات

195 تمهيد	-
195 تسويق قواعد البيانات : المفهوم والأساليب	-
197 بناء قواعد البيانات	-
197 قواعد البيانات العامة ومزاياها	-
200 تشكيل وتنظيم قواعد البيانات	-
203 أهداف الترويج للاستفسارات	-

204	أشكال البريد المباشر المحققة لأعلى استجابة للاستفسارات	-
205	الاعتبارات الاعلانية المحققة للاستفسارات	-
206	البريد المنفصل والسلاسل البريدية	-
210	أسئلة للمناقشة	-

الفصل الثاني عشر

التسويق المباشر للمؤسسات غير الربحية وقياس النتائج

213	تمهيد	-
213	الحوافز الأساسية للعمليات الهادفة لجمع الدعم	-
218	صيغة الإعلان الخاصة بالدعم	-
219	تقديم مقابل التبرع	-
220	التسويق المباشر للمرشحين السياسيين	-
222	أسئلة للمناقشة	-

الفصل الثالث عشر

قياس نتائج التسويق المباشر ومتابعتها

225	التمهيد	-
225	الاختبار والتجريب	-
226	متابعة الاستجابات	-
230	مقاييس الاستجابة	-
232	قيمة العميل المستمر	-
232	العوامل المؤدية لزيادة الاستجابات	-
234	أسئلة للمناقشة	-

الفصل الرابع عشر نشأة وتطور العلاقات العامة والتسويق المباشر

237	تمهيد	-
237	التطور التاريخي لوظيفة العلاقات العامة	-
239	تطور مفهوم التسويق المباشر	-
239	العلاقة بين العلاقات العامة والتسويق المباشر	-
240	العلاقات العامة: المعنى، الأهداف، الأهمية، والوظائف	-
243	التسويق المباشر: المعنى، الأهداف، الأهمية، والوظائف	-
245	المبادئ الأساسية للعلاقات العامة	-
246	المبادئ الأساسية للتسويق المباشر	-
248	اسئلة المناقشة	-

الفصل الخامس عشر التنظيم الداخلي للعلاقات العامة

251	تمهيد	-
251	أسس التنظيم الداخلي للعلاقات العامة	-
252	مراحل التنظيم الداخلي للعلاقات العامة	-
253	العلاقات العامة والادارات الأخرى	-
255	تنظيم العلاقات العامة في المؤسسات المعاصرة	-
255	العوامل المؤثرة في حجم العلاقات العامة	-
257	ادارة العلاقات العامة: الفلسفة والتبعية	-
258	اسئلة المناقشة	-

الفصل السادس عشر تخطيط العلاقات العامة في المؤسسات

261	تمهيد	-
261	مفهوم وتعريف التخطيط للعلاقات العامة	-
265	مؤهلات العاملين في العلاقات العامة	-
267	الاتصال والعلاقات العامة	-
269	مكونات الاتصال	-
270	العلاقات العامة والرأي العام	-
273	أسئلة للمناقشة	-

الفصل السابع عشر العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص

277	تمهيد	-
277	أهمية ومهام العلاقات العامة في القطاع الحكومي	-
279	أهمية ومهام العلاقات العامة في القطاع الخاص	-
280	نماذج هامة للعلاقات العامة	-
281	العلاقات العامة في الاتحاد البرلماني العربي	-
283	العلاقات العامة في الولايات المتحدة الأمريكية	-
284	أسئلة للمناقشة	-