

# الاتصالات التسويقية

الدكتور  
سيد سالم عرفة



# المحتويات

الصفحة

الموضوع

11

المقدمة

## الفصل الأول: ماهية الإتصال

15

- مفهوم الإتصال

20

- عناصر الاتصال

23

- خصائص الرسالة الاتصالية الناجحة

24

- وظائف أساسية للاتصال

25

- أهمية الاتصالات

26

- أهداف الاتصال

26

- أنواع الاتصالات الإدارية

28

- أشكال الاتصال

32

- كفاءة الاتصال

33

- أساسيات الاتصال والتعامل مع الآخرين

35

- عملية الاتصالات الإدارية

35

- استراتيجيات مقترحة لتحسين عملية الاتصال

36

- شروط الاتصال الناجحة

37

- عوامل تحقيق الإنصال الفعال

39

- التعامل والاتصال بالعاملين من حضارات مختلفة

40

- معوقات الاتصال

41

- وسائل الاتصال

## الفصل الثاني: استراتيجيات النشاطات التسويقية

57

- مفهوم اخلاقيات التسويقية

58	- خطوات تخطيط النشاط التسويقي
58	- مهمة النشاط التسويقي
59	- مكونات الخطة التسويقية
63	- أهمية تخطيط النشاط التسويقي
64	- التوصيف الوظيفي
72	- إستراتيجيات مواجهة التحديات السوقية
73	- دراسات حالات حول الأزمة التسويقية
<b>الفصل الثالث: أساسيات الاتصالات التسويقية</b>	
93	- مفهوم الاتصالات التسويقية
93	- مفهوم الاتصالات التسويقية المتكاملة
93	- إعداد النشاط الإتصالي
94	- عناصر الاتصال التسويقي
96	- مراحل عملية الاتصال التسويقي المتكامل
97	- أهداف الإتصال التسويقي
97	- نموذج المستويات التراتيبية لأهداف الإتصال
100	- خصائص الإتصالات التسويقية
101	- وسائل الاتصالات التسويقية
102	- برامج الاتصال التسويقي
105	- عناصر الرسالة الدعائية المؤثرة في المستهلك
105	- مهارات الاتصال المتعلقة في التسويق
105	- أشكال الاتصال التسويقي
109	- مراحل إعداد حملة اتصالية تسويقية ناجحة
113	- معوقات الاتصالات التسويقية

## الفصل الرابع: الاتصالات التسويقية وبيئة التسويق وسلوك المستهلك



117	* أولاً: الاتصالات التسويقية وبيئة التسويق
117	- تعريف البيئة التسويقية
117	- متغيرات البيئة التسويقية
119	- عوامل البيئة التسويقية
120	- أقسام البيئة التسويقية
122	- الإطار الاستراتيجي الديناميكي للتسويق الدولي في مواجهة البيئة المتغيرة
132	* ثانياً: الاتصالات التسويقية وسلوك المستهلك
132	- تعريف سلوك المستهلك
133	- أساليب قياس سلوك المستهلك
144	- أهمية دراسة سلوك المستهلك بالنسبة للمنظمة
147	- العوامل البيئية الخارجية للمستهلك
149	- الاهداف الاعلانية من المستهلك
	<b>الفصل الخامس: التسويق المباشر</b>
155	- مدخل تحليلي للتسويق المباشر
155	- مفهوم التسويق المباشر
156	- أشكال التسويق المباشر
158	- المنافع التي يحققها التسويق المباشر
159	- التكنولوجيات والتسويق عبر التلفاز
161	- التسويق بالهاتف والفاكس
162	- البيع الآلي والتسويق الإلكتروني
164	- الاختلاف بين التسويق التقليدي والتسويق الإلكتروني
165	- علاقة التسويق المباشر بالاتصالات
166	- التسويق المباشر المتكامل
167	- التسويق المباشر والاتصالات التسويقية

## الفصل السادس: الإعلان

- 171 - مفهوم الإعلان
- 171 - أهمية الإعلان
- 172 - أنواع الإعلانات
- 173 - تخطيط البرنامج الإعلاني
- 175 - تصنيف الإعلان
- 176 - خصائص الإعلان
- 177 - تأثيرات الإعلان
- 179 - دور الإعلان في تفعيل وسائل الاتصال
- 179 - وكالات الاعلان
- 179 - أهمية وكالات الاعلان
- 180 - المهام الرئيسية لوكالات الاعلان
- 180 - وظائف وكالات الاعلان
- 181 - أقسام التي تتكون منها هذه الوكالة الاعلانية الكبيرة
- 182 - وسائل وكالات الاعلان
- 189 - سليات الإعلان
- 190 - إيجابيات الإعلان

## الفصل السابع: العلاقات العامة

- 193 - تطور ونشأت العلاقات العامة
- 196 - مفهوم العلاقات العامة
- 197 - مفهوم العلاقات العامة في الاتصال
- 199 - السمات المميزة للعلاقات الإنسانية المختلفة
- 200 - أهداف العلاقات العامة
- 200 - أسس العلاقات الإنسانية

201	- خصائص العلاقات العامة
203	- وظائف العلاقات العامة
204	- السمات الشخصية المطلوبة في التعامل مع الآخرين
<b>الفصل الثامن: تنشيط وترويج المبيعات والبيع الشخصي</b>	
209	* أولاً: تنشيط المبيعات
209	- تطور مفهوم البيع
210	- تنظيم النشاط البيعي
210	- تعريف تنشيط المبيعات
211	- تعريف وظيفة البيع
211	- المقومات الأساسية لنجاح وظيفة البيع
211	- أهمية وظيفة البيع
211	- مميزات وظيفة البيع
212	- أهداف تنشيط المبيعات
212	- أهمية ترويج المبيعات
213	- البيع من خلال العلاقات
214	- وظائف ترويج المبيعات
214	- أساليب تنشيط المبيعات
215	* ثانياً: البيع الشخصي
215	- تعريف البيع الشخصي
216	- تخطيط البيع الشخصي
217	- خصائص ومزايا البيع الشخصي
217	- وظائف رجال البيع
218	- أهداف البيع الشخصي
218	- أهمية البيع الشخصي



218

- مزايا البيع الشخصي

219

- عيوب البيع الشخصي

219

- خطوات العملية البيعية (البيع الشخصي)

226

- رجل البيع

231

قائمة المراجع