

الايه

قال تعالى

(وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ذَلِكَ خَيْرٌ

وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا)

سورة الإسراء 35

الاهداء

الي اولئك الذين يطمحون دوما الي الامام

الي كل الذين يلتمسون دروب العلم والتعلم

الي مرسل العلم الكرام

الي اساتذتي الاجلاء

الي الذين هم اكون . . . أشقائي وشقيقاتي

الي صديقاتي واصدقائي الاعزاء

اهدي لهم جميعاً هذا العمل المتواضع الذي حاولت ان يري النور بالصورة المطلوبة فان

كان هنالك توفيق واحسان فمن الله الواحد الديان وان كان هنالك خطيء أو

نسيان فمن نفسي ومن الشيطان .

شكر و عرفان

الشكر من قبل ومن بعد لله تبارك وتعالى الذي وفقني للقيام بهذه الدراسة

“ربنا لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك”

ومن ثم انرجي باسمي آيات الشكر والعرفان لاسرة جامعة البحر الاحمر

التي فتحت نورا عيها للنهل منها . .

والشكر لاسرة كلية الدراسات العليا . .

واخص بالشكر الجزيل

للدكتور / محمد ابراهيم الكوارتي

الذي ما انريت اليه الا اسهب ونراد . .

كما يسرني ايضا ان اتقدم بالشكر للدكتور الفاضل / عبد الله عبد اللطيف

معيني في كل صغيرة وكبيرة . .

والشكر كل الشكر الي من ساهم حتي ولو برأي لاخراج هذه الرسالة

بالصورة المرضية

... ليرضي عنا الغفور الودود ...

المستخلص

تناولت الدراسة اثر التسويق الالكتروني علي زيادة المبيعات وتمثلت مشكلة الدراسة في الاجابة علي الاسئلة التالية ، كيفية توظيف التسويق الالكتروني في زيادة المبيعات وايجاد التكامل بينهما ، نبعت اهمية الدراسة من اهمية وحيوية الموضوعات التي ناقشتها الدراسة والنتائج والتوصيات التي توصلت اليها الي جانب توفير قدر وافي من المعلومات والاضافة العلمية التي تفيد الباحثين والاداريين وصناع القرار وكل المهتمين بعملية التسويق الالكتروني ، كما تناولت الدراسة اهمية واثار التسويق الالكتروني علي تنمية المبيعات بالشركات التجارية بصفة خاصة وجدوي العائد علي هذه المؤسسات من التسويق الالكتروني .

ومن اهداف الدراسة التوصل الي دور التسويق الالكتروني واثرة علي زيادة المبيعات والكشف عن المصاعب التي تواجه التسويق الالكتروني في المؤسسات ووضع الحلول المناسبة لتفادي هذه المصاعب لتحقيق اقصي استفادة من الخدمات التي يقدمها التسويق الالكتروني في مجال المبيعات ، واعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي.

وتوصلت الدراسة علي العديد من النتائج من اهمها ان المزيج التسويقي الذي تتبعه المنشآت التسويقية لزيادة مبيعاتها عبر التسويق الالكتروني يساهم في زيادة مبيعاتها كما أن المؤسسات تستفيد من الفرص التي يقدمها وذلك بتفادي التهديدات لاستخدامها للتسويق الالكتروني ، كما اوضحت الدراسة أن عدم توفر الوعي الثقافي الخاص بعملية التسويق الالكتروني في المجتمع السوداني يقلل من فرص نجاحه .

واوصت الدراسة بالعديد من التوصيات منها ضرورة الاهتمام بالبنية التحتية لانها تؤثر بشكل كبير في عماية التسويق وذلك بتوسيع شبكات الاتصالات ، ولا بد أن تقوم المؤسسات بإقناع المستخدمين بالبيع والشراء عبر الانترنت وذلك عن طريق مواكبة التطورات التكنولوجية المستخدمة في مجال التسويق الالكتروني ووضع قوانين تحمي كل من المنتج والبائع والمشتري وضمان سلامة العملية البيئية .

Abstract

The study dealt with the effect of electronic marketing on increasing sales and the problem of the study was to answer the following questions, how to employ electronic marketing to increase sales and find integration between them. The importance of the study stemmed from the importance and vitality of the topics discussed in the study and the results and recommendations that it reached in addition to providing an adequate amount of information. And the scientific addition that benefits researchers, administrators, decision-makers and all those interested in the e-marketing process. The study also deals with the importance and impact of e-marketing on the development of sales in commercial companies in particular and the feasibility of returns to these institutions from e-marketing. Among the objectives of the study is to reach the role of e-marketing and its impact on increasing sales, uncovering the difficulties facing e-marketing in institutions and developing appropriate solutions to avoid these difficulties to achieve the maximum benefit from the services provided by e-marketing in the field of sales, and the study relied on the descriptive and analytical approach. The study found many results, the most important of which is that the marketing mix followed by the marketing establishments to increase their sales through e-marketing contributes to increasing their sales, and that the institutions benefit from the opportunities it presents by avoiding threats to use them for e-marketing. The study also showed that the lack of cultural awareness of the marketing process Electronic in Sudanese society reduces the chances of its success. The study recommended several recommendations, including the need to pay attention to the infrastructure because it greatly affects the marketing process by expanding communication networks, and institutions must persuade users to buy and sell via the Internet by keeping pace with the technological developments used in the field of electronic marketing and establishing laws that protect both the product The seller and the buyer .will ensure the safety of the sales process

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	المحتوي
أ	الآية
ب	الإهداء
ج	الشكر والعرفان
د	المستخلص
هـ	Abstract
و	فهرس المحتويات
ز-ح	فهرس الجداول
ط	فهرس الأشكال
1	الفصل الاول اساسيات الدراسه
4-1	أهمية البحث - أهداف البحث - فروض البحث - منهجية البحث
9-5	هيكل البحث والدراسات السابقه
	الفصل الثاني التسويق الالكتروني
18-10	المبحث الأول : التسويق الالكتروني
38-19	المبحث الثاني : الخصائص المميزه للتسويق الالكتروني
	الفصل الثالث : اثر التسويق الالكتروني علي المزيج التسويقي
44-39	المبحث الأول اثر التسويق الالكتروني علي المزيج التسويقي
53-45	المبحث الثاني : المزيج التسويقي الالكتروني
	الفصل الرابع : الدراسة الميدانية
60-54	المبحث الأول : نبذة تعريفية عن الهيئه القوميه للكهرباء البحر الاحمر
80-61	المبحث الثاني : اجراءات الدراسه الميدانيه
	الفصل الخامس : الخاتمة والنتائج والتوصيات وقائمه المراجع والملاحق
81	الخاتمه
82	النتائج
83	التوصيات
84	المصادر والمراجع
85	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة		رقم الجدول
18	سرد مفهوم التسويق الالكتروني	(1)
30	تأثير الانترنت في تحسين العلاقات التسويقيه	(2)
33	أطراف التعامل في السوق الالكتروني	(3)
49	وسائل تنشيط المبيعات بناءا علي القطاع المستهدف	(4)
58	خطوات العمل في النظام التقليدي ونظام الدفع المقدم	(5)
58	المبيعات والتحصيل والطاقه المولده للعام 2002	(6)
59	دور عدادات الدفع المقدم في زياده التحصيل للعام 2005	(7)
59	الطاقه المولده والمباعه خلال العام 2006	(8)
	الدراسه الميدانيه	
62	الجنس	(1)
63	الفئه العمريه	(2)
64	المؤهل العلمي	(3)
65	سنوات الخبره	(4)
66	التسويق الالكتروني يودي الي تخفيض التكاليف وترشيد الانفاق	(5)
67	سياسات التسويق الالكتروني ساعدت علي استقطاب وزياده المبيعات للشركه	(6)
68	التسويق الالكتروني يوفر للعميل الجهد والوقت والمال	(7)
69	التسويق الالكتروني يجنب العملاء ضغط الفروع والزحام	(8)
70	التسويق الالكتروني يساعد في تبسيط اجراءات السداد والدفع للعلماء	(9)
71	التسويق الالكتروني شجع علي التوسع في التعامل مع العملاء	(10)
72	يمتلك العاملون في الشركه درجه مهاره في تنفيذ الخدمه الالكترونيه	(11)
73	يعتبر العاملون في هذه الشركه خدمه العملاء من اهم اولوياتهم	(12)
74	خدمه التسويق الالكتروني في هذه الشركه تتطور من الاحسن الي الاحسن	(13)
75	الانترنت كمكون من مكونات التسويق الالكتروني ساعد علي السرعه والدقه في تقديم الخدمات للمتعاملين وبالتالي ادي الي زياده المبيعات	(14)

76	التسويق الالكتروني يعمل علي ربط الفروع مع بعضها البعض ممايساعد على تسهيل الخدمات المقدمه للعملاء	(15)
77	استخدام التسويق الالكتروني شجع علي الحل السريع لشكاوي العملاء من خلال التقنيات المستخدمه	(16)
78	التسويق الالكتروني وزياده المبيعات	(17)
78	نظام السداد والدفع في التسويق الالكتروني	(18)
79	الكادر المدرب فنيا لخدمه التسويق الالكتروني	(19)
80	الخدمات التي تقدمها شبكه الانترنت للمتعاملين	(20)

فهرس الأشكال

	الدراسه الميدانيه	
62	الجنس	(1)
63	الفئه العمريه	(2)
64	المؤهل العلمي	(3)
65	سنوات الخبره	(4)
66	التسويق الالكتروني يودي الي تخفيض التكاليف وترشيد الانفاق	(5)
67	سياسات التسويق الالكتروني ساعدت علي استقطاب وزياده المبيعات للشركه	(6)
68	التسويق الالكتروني يوفر للعميل الجهد والوقت والمال	(7)
69	التسويق الالكتروني يجنب العملاء ضغط الفروع والزحام	(8)
70	التسويق الالكتروني يساعد في تبسيط اجراءات السداد والدفع للعملاء	(9)
71	التسويق الالكتروني شجع علي التوسع في التعامل مع العملاء	(10)
72	يمتلك العاملون في الشركه درجه مهاره في تنفيذ الخدمه الالكترونيه	(11)
73	يعتبر العاملون في هذه الشركه خدمه العملاء من اهم اولوياتهم	(12)
74	خدمه التسويق الالكتروني في هذه الشركه تتطور من الاحسن الي الاحسن	(13)
75	الانترنت كمكون من مكونات التسويق الالكتروني ساعد علي السرعه والدقه في تقديم الخدمات للمتعاملين وبالتالي ادي الي زياده المبيعات	(14)
76	التسويق الالكتروني يعمل علي ربط الفروع مع بعضها البعض ممايساعد على تسهيل الخدمات المقدمه للعملاء	(15)
77	استخدام التسويق الالكتروني شجع علي الحل السريع لشكاوي العملاء من خلال التقنيات المستخدمه	(16)