

Marketing Lect 1

Made By : Ahmed Tamer

جدول 1: خصائص الشركات الناجحة اليوم

الخاصية Characteristic	الوصف	الوصف	Practical التطبيق العملي Application
Customer-Focused التركيز على العميل	Strongly customer-focused and heavily committed to marketing	مركزة بشدة على العميل وملتزمة بشدة بالتسويق	Apple, Amazon focus on customer experience أبل وأمازون يركزون على تجربة العميل
Passion for Satisfaction شغف بالإرضاء	Share a passion for satisfying customer needs in well-defined target markets	تشارك شغفاً بإرضاء احتياجات العملاء في أسواق مستهدفة محددة جيداً	Nike targets athletes and sports enthusiasts نايكي تستهدف الرياضيين وعشاق الرياضة
Building Relationships بناء العلاقات	Motivate everyone to help build lasting customer relationships based on creating value	يحفزون الجميع للمساعدة في بناء علاقات دائمة مع العملاء بناءً على خلق القيمة	Starbucks creates community feeling ستاربكس تخلق شعوراً بالمجتمع
Strong Engagement التفاعل القوي	Build strong customer engagement and relationships based on real and enduring customer value	بناء تفاعل وعلاقات قوية مع العملاء بناءً على قيمة حقيقية ودائمة	Coca-Cola's loyalty programs برامج ولاء كوكاكولا

جدول 2: التحديات الحديثة التي تواجه الشركات

التحدي Challenge	الوصف	الوصف	Impact التأثير	الاستجابة المطلوبة Required Response
Technological Advances التطورات التكنولوجية	Dramatic technological advances	تطورات تكنولوجية دراماتيكية	Changed how consumers shop and interact غيرت كيف يتسوق المستهلكون ويتفاعلون	Digital, mobile, social media strategies استراتيجيات رقمية وموبايل وسوشيال ميديا
Economic Disruptions الاضطرابات الاقتصادية	Deep economic disruptions	اضطرابات اقتصادية عميقة	Customers reassess brand engagement العملاء يعيدون تقييم التفاعل مع العلامات التجارية	Value-based marketing التسويق القائم على القيمة
Social Changes التغيرات الاجتماعية	Social disruptions	اضطرابات اجتماعية	Changing consumer values and expectations تغيير قيم وتوقعات المستهلك	Socially responsible marketing التسويق المسؤول اجتماعياً
Environmental Issues القضايا البيئية	Environmental disruptions	اضطرابات بيئية	Increased eco-consciousness زيادة الوعي البيئي	Sustainable practices الممارسات المستدامة

جدول 3: التسويق التقليدي vs التسويق الحديث

Aspect الجانب	Traditional Marketing التسويق التقليدي	Modern Marketing التسويق الحديث
Media الوسائل	Newspapers and Televisions only الصحف والتلفزيون فقط	Websites, smartphone apps, online videos, social media المواقع، تطبيقات الموبايل، فيديوهات أونلاين، سوشيال ميديا
Direction الاتجاه	One-way: announce messages to masses اتجاه واحد: إعلان رسائل للجماهير	Two-way: reach directly, personally, interactively اتجاهان: الوصول مباشرة، شخصياً، تفاعلياً
Goal الهدف	Make a sale إتمام البيع	Build relationships and enrich experiences بناء علاقات وإثراء التجارب
Focus التركيز	Product features مميزات المنتج	Customer value and engagement قيمة العميل والتفاعل
Relationship العلاقة	Transaction معاملات	Long-term partnerships شراكات طويلة الأمد

جدول 4: الفهم الخاطئ vs الفهم الصحيح للتسويق

Topic الموضوع	Misconception (❌) الفهم الخاطئ	Correct Understanding (✅) الفهم الصحيح
What is Marketing? ما هو التسويق؟	Marketing = Selling + Advertising only التسويق = البيع والإعلان فقط	Marketing = Much more than selling & advertising التسويق = أكثر بكثير من البيع والإعلان
Analogy التشبيه	Selling and advertising are the whole iceberg البيع والإعلان هم الجبل الجليدي كله	Selling and advertising are only the tip of the iceberg البيع والإعلان فقط قمة جبل الجليد
Goal الهدف	Making a sale إتمام البيعة	NOT about making a sale, but building relationships ليس عن البيع، بل عن بناء العلاقات
Components المكونات	Just promotion الترويج فقط	Part of larger marketing mix (4Ps) جزء من مزيج تسويقي أكبر (4Ps)

جدول 5: المزيج التسويقي (The 4Ps)

Element العنصر	الاسم	الاسم	الوصف	Examples أمثلة
1	Product	المنتج	What you offer to satisfy customer needs ما تقدمه لإرضاء احتياجات العميل	iPhone, Coca-Cola, Nike shoes آيفون، كوكاكولا، أحذية نايكي
2	Price	السعر	How much customers pay كم يدفع العملاء	Premium pricing, discounts, payment plans تسعير عالي، خصومات، خطط دفع
3	Place	المكان/التوزيع	Where and how product reaches customers أين وكيف يصل المنتج للعملاء	Retail stores, online, direct delivery محلات تجزئة، أونلاين، توصيل مباشر
4	Promotion	الترويج	How you communicate with customers كيف تتواصل مع العملاء	Advertising, social media, PR, sales الإعلانات، سوشيال ميديا، علاقات عامة، مبيعات

جدول 6: وظائف المزيج التسويقي

Function الوظيفة	الوصف	الوصف	Result النتيجة
Engage Customers إشراك العملاء	Marketing tools work together to engage customers	أدوات التسويق تعمل معاً لإشراك العملاء	Active customer participation مشاركة نشطة للعملاء

الوظيفة Function	الوصف	الوصف	النتيجة Result
Satisfy Needs إرضاء الاحتياجات	Meet and exceed customer expectations	تلبية وتجاوز توقعات العملاء	Customer satisfaction رضا العملاء
Build Relationships بناء العلاقات	Create long-term connections	خلق روابط طويلة الأمد	Customer loyalty ولاء العملاء
Drive Profits زيادة الأرباح	Ultimately help increase company profits	في النهاية تساعد في زيادة أرباح الشركة	Business growth نمو الأعمال

جدول 7: تعريف التسويق الكامل

المكون Component	الوصف	الوصف
Strategies & Activities الاستراتيجيات والأنشطة	Set of strategies and activities	مجموعة من الاستراتيجيات والأنشطة
Acquire Customers اكتساب العملاء	Acquire customers	اكتساب العملاء
Engage Customers إشراك العملاء	Engage customers	إشراك العملاء
Build Relationships بناء العلاقات	Build strong customer relationships	بناء علاقات قوية مع العملاء
Create Value خلق القيمة	Create superior customer value	خلق قيمة عميل متفوقة
Capture Value الحصول على القيمة	Capture value from customers in return	الحصول على قيمة من العملاء في المقابل

التعريف الكامل:

English: Marketing is the set of strategies and activities by which companies acquire and engage customers, build strong customer relationships, and create superior customer value in order to capture value from customers in return.

التسويق هو مجموعة الاستراتيجيات والأنشطة التي من خلالها تكتسب الشركات وتُشرك العملاء، وتبني علاقات قوية معهم، وتخلق قيمة عميل متفوقة من أجل الحصول على قيمة من العملاء في المقابل.

جدول 8: عملية التسويق (5 خطوات)

Step	الاسم	الاسم	الهدف Goal	القسم Section
1	Understand the marketplace and customer needs and wants	فهم السوق واحتياجات ورغبات العملاء	Research and analysis البحث والتحليل	Create value for customers خلق قيمة للعملاء
2	Design a customer value-driven marketing strategy	تصميم استراتيجية تسويقية مدفوعة بقيمة العميل	Strategic planning التخطيط الاستراتيجي	Create value for customers خلق قيمة للعملاء
3	Construct an integrated marketing mix that delivers superior value	بناء مزيج تسويقي متكامل يقدم قيمة متفوقة	Implementation (4Ps) التنفيذ (4Ps)	Create value for customers خلق قيمة للعملاء
4	Engage customers, build profitable relationships, and create customer delight	إشراك العملاء، بناء علاقات مربحة، وخلق سعادة العميل	Relationship building بناء العلاقات	Create value for customers خلق قيمة للعملاء
5	Capture value from customers to create	الحصول على قيمة من العملاء لخلق أرباح وقيمة	Returns and loyalty العوائد والولاء	Capture value from customers الحصول على القيمة

Step	الاسم	الاسم	الهدف Goal	القسم Section
	profits and customer equity	العملاء		قيمة من العملاء

جدول 9: خلق القيمة vs الحصول على القيمة

Aspect الجانب	Creating Value for Customers خلق القيمة للعملاء	Capturing Value الحصول على القيمة من العملاء from Customers
Steps الخطوات	Steps 1-4 of marketing process من الخطوات 1-4 عملية التسويق	Step 5 of marketing process الخطوة 5 من عملية التسويق
Focus التركيز	Understanding, designing, delivering, engaging الفهم، التصميم، التقديم، الإشراك	Profits, customer equity الأرباح، قيمة العملاء
Direction الاتجاه	Company → Customer العميل الشركة	Customer → Company الشركة العميل
Activities الأنشطة	Research, strategy, marketing mix, relationships البحث، الاستراتيجية، المزيج التسويقي، العلاقات	Sales, repeat purchases, referrals, loyalty المبيعات، المشتريات المتكررة، الإحالات، الولاء
Result النتيجة	Satisfied, loyal customers عملاء راضون ومخلصون	Revenue, market share, growth حصة السوق، النمو

جدول 10: أمثلة على الشركات الناجحة

Company الشركة	Main Focus التركيز الأساسي	Strategy الاستراتيجية	Result النتيجة
Apple أبل	Innovation & user experience الابتكار وتجربة المستخدم	Premium products, ecosystem منتجات عالية الجودة، نظام متكامل	Loyal customer base, high profits قاعدة عملاء مخلصه، أرباح عالية
Amazon أمازون	Customer convenience راحة العميل	Fast delivery, wide selection توصيل سريع، تشكيلة واسعة	Market leader in e-commerce رائدة في التجارة الإلكترونية
Starbucks ستاربكس	Experience & community التجربة والمجتمع	Third place, personalization المكان الثالث، التخصيص	Premium pricing accepted أسعار عالية مقبولة
Nike نايكي	Inspiration & performance الإلهام والأداء	Athlete endorsements, innovation دعم الرياضيين، الابتكار	Brand loyalty, market leader ولاء للعلامة، رائدة السوق
Coca-Cola كوكاكولا	Happiness & sharing السعادة والمشاركة	Emotional branding, global reach العلامة العاطفية، انتشار عالمي	Global brand recognition تميز عالمي للعلامة

جدول 11: التطبيقات التسويقية الحديثة

Tool الأداة	الوصف	الوصف	Usage الاستخدام	Example مثال
Imaginative Websites مواقع إبداعية	Creative, engaging online presence	حضور إلكتروني إبداعي وجذاب	Brand storytelling, e-commerce سرد قصة العلامة، التجارة الإلكترونية	Nike.com interactive experiences تجارب Nike.com تفاعلية على
Smartphone Apps تطبيقات الموبايل	Mobile applications for engagement	تطبيقات موبايل للتفاعل	Loyalty programs, shopping برامج الولاء، التسوق	Starbucks rewards app تطبيق مكافآت ستاربكس

الأداة Tool	الوصف	الوصف	Usage الاستخدام	Example مثال
Online Videos فيديوهات أونلاين	Video content marketing	تسويق بمحتوى فيديو	Tutorials, ads, شروحات, إعلانات, ترفيه	Dollar Shave Club viral video فيديو Dollar Shave Club الفيروسي
Social Media سوشيال ميديا	Platforms for interaction	منصات للتفاعل	Customer service, engagement, خدمة العملاء, التفاعل	Wendy's Twitter engagement تفاعل Wendy's على تويتر

ملخص نهائي مرّكّز

الفكرة الرئيسية:

By creating value for customers, marketers capture value from customers in return. This five-step process forms the marketing framework.

بخلق قيمة للعملاء، يحصل المسوقون على قيمة من العملاء في المقابل. هذه العملية الخماسية تشكل إطار التسويق.

المعادلة الأساسية:

Create Customer Value → Build Relationships → Capture Value in Return

خلق قيمة للعميل → بناء علاقات → الحصول على قيمة في المقابل

الشعار الحديث:

"They want to help you live their brands"

"يريدون مساعدتك لتعيش علاماتهم التجارية"