



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية



تقرير تربص مقدم ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس أكاديمي

تخصص: تسويق

عنوان التقرير:

المصلحة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر

فرع سيدي علي

تحت إشراف الأستاذ:

أ. القري عمار

من إعداد الطالب:

عبود عبد الإله

السنة الجامعية: 2021-2022

كلمة شكر

" سبحان الذي وهبني نعمة العقل ، سبحان الذي يستحق الشكر على النعمة وحده لا

شريك له ، سبحان الذي جعل لنا العلم نور وأن هدانا سبيل الهداية "

الى كل أساتذة جامعة عبد الحميد بن باديس ، وخاصة الأستاذ " القري عمار" الذي اشرف على تأطيري والى كل عمال مؤسسة اتصالات الجزائر سيدي علي الذين كان لهم الفضل في إعداد التبرص.

والى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد ولو بنصيحة وكل من علمني حرفا من اول يوم في حياتي الدراسية.

وفي الأخير أسأل الله ان يوفقي لما فيه الخير لنا ولأمتنا وأن يجعل هذا العمل باب خير لمزيد من العمل والمثابرة.

إهداء

أهدي هذا العمل إلى والدي حفظهما الله وأطال بعمرهما وأمهدهما بالصحة والعافية.

وإلى كل إخوتي وعائلي الكريمة وكل أصدقائي وزملائي وكل من قال وفقك الله.

فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان
أ	كلمة شكر
ب	إهداء
ج	فهرس المحتويات
د	قائمة الأشكال
و	قائمة الجداول
1	مقدمة
5	المبحث الأول: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر
5	المطلب الأول: لمحة تاريخية عن مؤسسة اتصالات الجزائر
6	المطلب الثاني: أهداف ومهام مؤسسة اتصالات الجزائر
8	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
12	المبحث الثاني: دراسة ميدانية للوكالة التجارية لسيدى على مستغانم
12	المطلب الأول: بطاقة تقنية عن الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر سيدى على
14	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لوكالة التجارية لاتصالات الجزائر سيدى على
15	المطلب الثالث: نشاطات المؤسسة ومهامها
16	المطلب الرابع: إستراتيجية التسويق بمؤسسة اتصالات الجزائر سيدى على
20	الخاتمة
21	قائمة المراجع
	الملاحق
	الملخص

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
08	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر	01
09	الهيكل التنظيمي للفرع التجاري	02
10	الهيكل التنظيمي للوكالة التجارية	03
14	الهيكل التنظيمي لوكالة التجارية لسيدي علي	04

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
16	تسعيرة الهاتف	01
17	تسعيرة المكالمات الوطنية	02
17	تسعيرة المكالمات الدولية	03
18	تسعير الانترنت	04
18	التخفيضات في اسعار اشتراك الانترنت	05

مقدمة

يشهد العالم بصورة كبيرة ومتسارعة يوما بعد يوم التطور الحاصل والمذهل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال كما أنها رسمت مسارا جيدا لحياة البشر وأفرزت معطيات غيرت وجه العالم فالاتصال أصبح قطاعا ضروريا، في مختلف المجالات وفي شتى الميادين، فالتطورات التكنولوجية لم تعد مقصودة على مجال معين بل مست مجالات متنوعة انطلاقا من الطب وعلم الأجنة مرورا بالهندسة وترميم الناطحات وصولا إلى نظم الاتصالات والإنترنت.

كما يعتبر الاتصال هو التعبير الأكبر في تأثير حجم التفاعل في المؤسسة ;وجوهر النشاط الترويجي لهزمة وصل المؤسسة والمستهلك والتفاعل مع أذواقه فهو يكسب أهمية كبيرة وبالغة في ضوء ما يشهده العالم من تغيرات وتقدم , في أنظمة الاتصال ووسائل الإعلام بشكل أعمق في مناقشة موضوع الاتصال.

لقد قم ت في هذا الموضوع بدراسة مبحثين المبحث الأول ;خصصته لدراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع مستغانم، بحيث تم التطرق إلى تقديم عام للمؤسسة ومحل الدراسة وذلك من خلال نشأتها وكذا إستراتيجيتها وهيكلها التنظيمي وأهدافها ومهامها.

أما المبحث الثاني خصصناه دراسة ميدانية للوكالة التجارية, لسيدي علي مستغانم. وكذا استراتيجيتها.

1- طرح الإشكالية

الإشكالية المطروحة هي : فيما تتمثل مهام المصلحة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر وخصوصا فرع سيدي علي ؟

2- أسباب اختيار المؤسسة

وقع اختياري على مؤسسة اتصالات الجزائر بدائرة سيدي علي ; نظرا لما لها من مميزات عن باقي المؤسسات من أهمها خدمة وتنشيط على المستوى الوطني كما انها تسعى في الآونة الأخيرة إلى أحداث تطوير لخدماتها في مجال الاتصالات ، ومن بين الأسباب نذكر:

- الموقع الاستراتيجي للمؤسسة.

- كون المؤسسة تلعب الدور الفعال في التسويق الذي اصبح أساسيا في حياتنا اليومية.

- الموضوع المعالج في هذا التريص يعتمد على ركيزتين الاتصال في مجال الخدماتي والتسويق في المجال الاقتصادي وهذا هو مبدأ عمل المؤسسة، كون مبدأ عملها يشمل هاتين الركيزتين.

3- أهداف التريص

من بين الأهداف التي سعى إليها هذا التريص:

- جمع المعلومات حول المؤسسة (اتصالات الجزائر)
- التعرف على استراتيجيات التسويق الخدماتي المستخدمة من طرف هذه الوكالة
- اكتساب خبرة والتعرف على واقع عالم الشغل

4- تحديد فترة التريص

- ❖ التحديد المكاني: لقد قمت بالتريص في مؤسسة اتصالات الجزائر "الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بسيدي علي".
- ❖ التحديد الزمني: امتدت فترة التريص الذي قمت به المؤسسة اتصالات الجزائر بسيدي علي من 23 ديسمبر الى غاية 07 جانفي 2019.

5- صعوبات التريص:

عدم وجود مراجع كافية حول الموضوع بالاضافة الى ضيق فترة التريص وانشغال عمال اتصالات الجزائر بمسؤوليات العمل .

6- أداة جمع البيانات

اعتمدت في هذا التريص على أداة الملاحظة، حيث قمت بملاحظة طريقة عمل الموظفين ومعاملتهم مع الزبائن واستراتيجيتهم في إقناع الزبون، كذلك لجأت إلى المقابلة مع كل من الزبائن بهدف التعرف على مدى فعالية هذه المؤسسة بتحقيق متطلبات زبائنها ومع الموظفين بهدف جمع المعلومات الكافية حول موضوع

**المبحث الأول : تقديم
مؤسسة اتصالات الجزائر**

المبحث الأول: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن مؤسسة الجزائر

1-تاريخ اتصالات الجزائر

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال باشرت الدولة الجزائرية منذ 1996 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات. وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000. جاء هذا القانون لإنهاء احتكار سلطة ضبط مستقلة وإداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" وثانيهما بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر". وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة ثم في ثم في جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال وأستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية. كما شمل فتح السوق كذلك للدراسات الدولية في 2003 والرابط المحلي في المناطق الحضرية في 2004، وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة.

2-ميلاد مؤسسة اتصالات الجزائر

نص القرار 2000/03 في 5 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات، حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكلفت بتسيير قطاع البريد وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها؛ وعن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأسمال اجتماعي تنشط في مجالات الاتصالات بعد مزيد من عامين بعد دراسات؛ قامت به وزارة البريد والتكنولوجيات الإعلام تبعت القرار 2000-03 أصبحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.¹

01 جانفي 2003 كانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر، حيث كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ استقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات

¹-اتصالات الجزائر، الوكالة التجارية، وثائق داخلية 2022.

وجودها في عالم ليرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

3-تعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر:

اتصالات الجزائر هي شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم حددت مدتها بـ 99عام، وبرأس مال همومي قدر بـ: 50.000.000.000 دج هي ملك للدولة بنسبة 100% ومفيدة في سجل التجاري

يوم 11 ماي 2002م تحت رقم 02B 0018083

الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار المحمدية الحراش بالعاصمة.

بطاقة تقنية لمؤسسة اتصالات الجزائر:

- رقم السجل التجاري رقم 0018083
- التعريف الجبائي: 000216299033049
- البند الضريبي: 16293838021
- رقم التعريف الإحصائي: 000216290656936
- رقم الهاتف: 213-21 28.38.39
- موقع الأنترنت: www.algeriatelecom.dz

المطلب الثاني: أهداف ومهام اتصالات الجزائر

1-أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر²

تهدف الوحدة العلمية لاتصالات الجزائر طبقا لأحكام قانونية وتنظيمية معمول بها لتحقيق أهدافها وتتمكن في ما يلي:

- المحافظة قدر عالي من الكفاءة التقنية في محيط دائم للتطور خاضع لضغوطات المؤسسة.
- تنفيذ مخططات وبرامج مقررّة لإنجاز الأهداف المرسومة للهيكل.
- تقديم الخطوات الهاتفية للدول والجماعات المحلية والهيئات العمومية بالولاية.
- تنمية وسائل العمل لديهم وتنظيم الهياكل وتجهيزها وتحديثها.
- تنظيم الحركة الهاتفية الخاصة بالمؤسسات والهيئات العمومية.
- تنمية قدرات استعمال الأنترنت، وفك العزلة عن المناطق النائية.
- تحقيق الأهداف المختلفة التي تنصب إليها الوحدة لعملية اتصالات الجزائر نجدها ساعية لكسب واستقطاب عدد كبير من الزبائن.
- تنشيط مصالح التي تركز في إنشاء أهدافها المقررة في شكل اتصالات.
- رسم البرامج وأشغال الصيانة والسهر على تحقيقها.

²-اتصالات الجزائر، مرجع سبق ذكره.

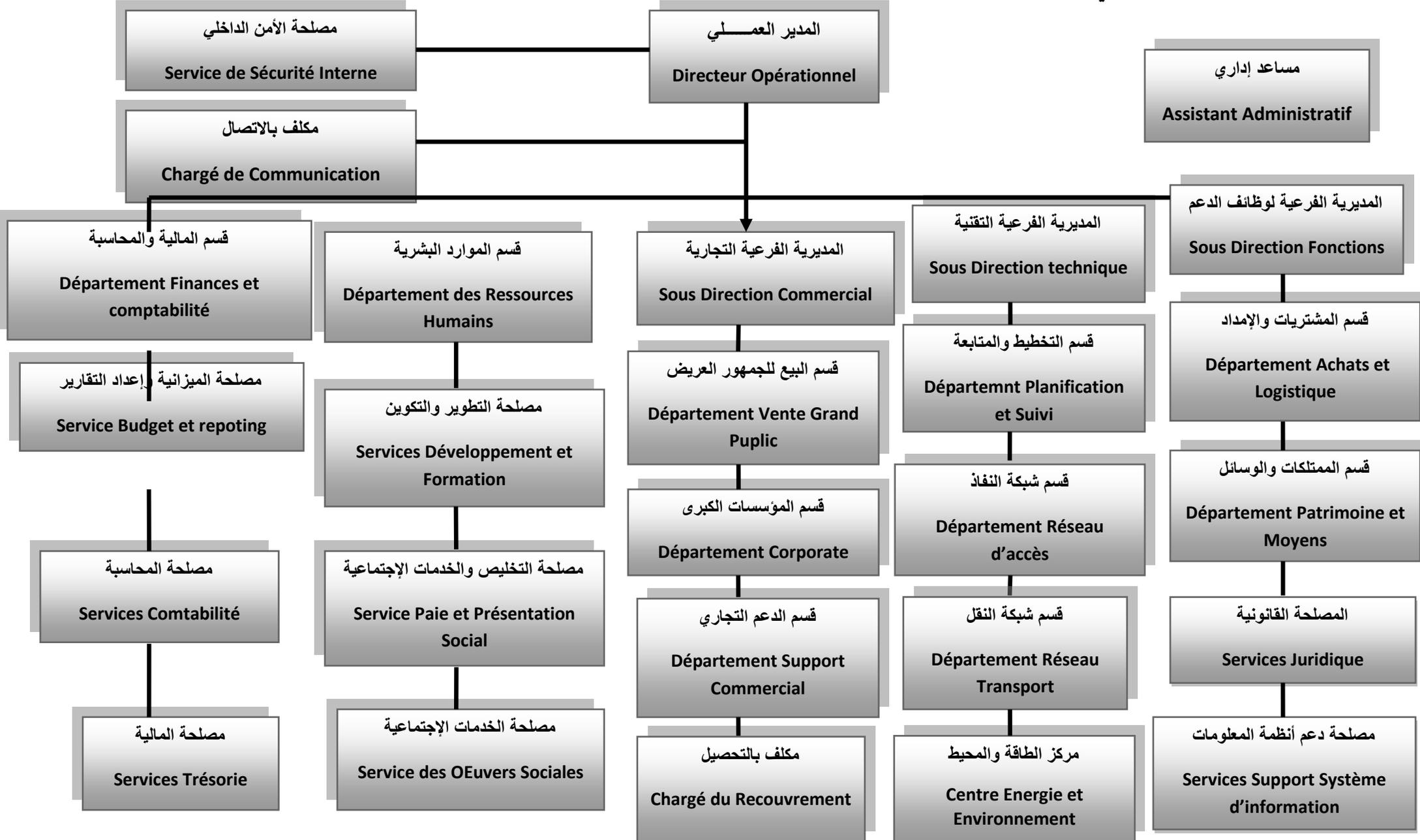
- نشر وتوزيع شبكة الاتصال بشكل يستطيع كل شخص الاستفادة من هذه الخدمة.
- تساهم في إعداد الميزانية الشهرية والسنوية.
- تحترم أهداف الإنتاج وجودة الخدمة.
- المشاركة في التسيير ورقابة الخطوط الهاتفية ومتابعة التحصيل من أجل الوصول إلى هدفها المنشود.

2. مهام مؤسسة اتصالات الجزائر³

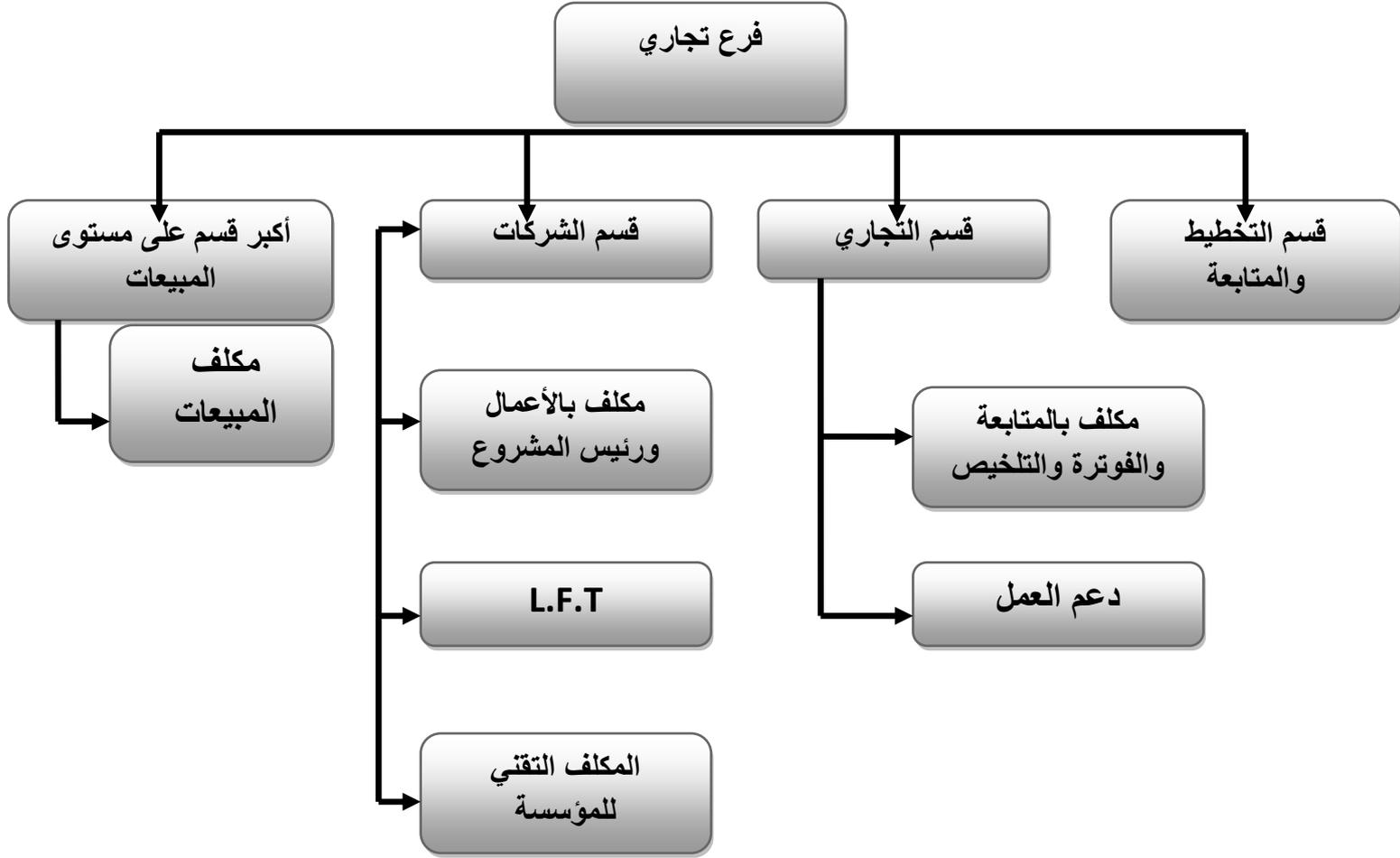
- تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر بعدة نشاطات ومهام كبرى والمتمثل في:
- تطوير التشغيل وإدارة الاتصالات السلكية واللاسلكية في القطاعين العام والخاص.
 - إنشاء وتشغيل وإدارة جميع أوجه الترابط الشبكي مع مشغلي الشبكات.
 - القيام بتنمية الاستغلال وتسيير الشبكات العمومية والخاصة للاتصالات.
 - توفير خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية لنقل وتبادل الصوت والوسائل النصية والبيانات الرقمية والمعلومات والسمعية والبصرية.
 - تعمل على إنشاء وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.
 - تقدير حاجيات الزبائن وتلبيتها.
 - كل زبون له شبك وحيد على مستوى الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر التي تحفظ طلب الزبون ومعلومات خاصة به وعنوانه.
 - إزالة تبادل الورق بين المصالح التقنية والوكالة التجارية.
 - السماح للزبائن بالاستشارة فيما يخص فواتيرهم.

³-وثائق داخلية مقدمة من شركة اتصالات الجزائر

الشكل الأول: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر

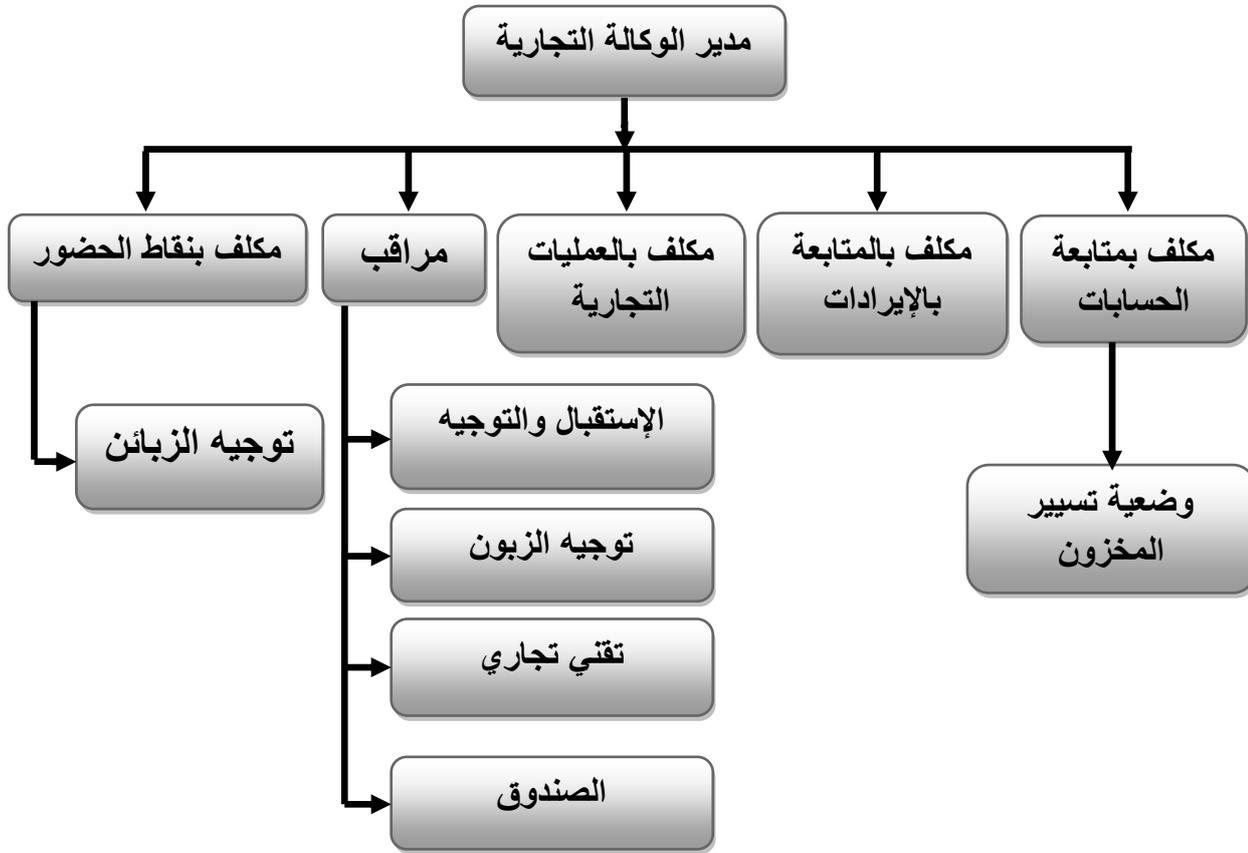


الشكل الثاني: الهيكل التنظيمي للفرع التجاري لإتصالات الجزائر



المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على وثائق من المؤسسة اتصالات الجزائر

الشكل الثالث: الهيكل التنظيمي للوكالة التجارية



المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على وثائق من المؤسسة اتصالات الجزائر

المبحث الثاني: دراسة
ميدانية للوكالة التجارية
لسيدي علي مستغانم

المبحث الثاني: دراسة ميدانية للوكالة التجارية لسيدي علي مستغانم

نظرا للتحويلات الاقتصادية الراهنة وخصوصا في عالم الاتصالات أصبح لزاما على اي مؤسسة تخوض اي مجال من المجالات التطوير من منظومتها التسويقية من خلال جودة ونوعية الخدمات وكيف يمكن ارضاء الزبون وكيفية اىصال متطلباته واحتياجاته بأعلى جودة ممكنة وعلى هذا الأساس ارتأينا ان نتطرق الى دراسة الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر لفرع "سيدي علي مستغانم" ومعرفة استراتيجيتها

المطلب الأول: بطاقة تقنية عن الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر سيدي علي¹

تعد وكالة سيدي علي لاتصالات الجزائر مؤسسة عمومية ذات اسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات ، كما أن المؤسسة مطالبة بأداء مهام الخدمة العمومية بحيث تعتبر مؤسسة المتعامل الوحيد المستغل لشبكة الهاتف الثابت وشبكة الأنترنت ADSL في سيدي علي سنة الإنشاء: 2005

العنوان: شارع 01 نوفمبر 1954 سيدي علي

عدد العمال: 07 موظفين رتبهم على النحو التالي:

- 01 مديرة الوكالة
- 01 سكرتيرة
- 01 محاسب
- 01 موظف مكلف بتحصيل فواتير الهاتف والانترنت
- 03 موظفين في شبابيك استقبال الزبائن وبيع المنتجات

عدد المصالح: 03 مصالح موزعة على النحو التالي:

- مصلحة المحاسبة
- مكتب التحصيل

¹- المصدر: اتصالات الجزائر ، الوكالة التجارية، وثائق داخلية 2022.

- مصلحة استقبال الزبائن

الخدمات المتوفرة لدى الوكالة (سيدى علي):

- خدمة الهاتف الثابت

- خدمة ADSL

- بيع بطاقات التعبئة (4G- ADSL)

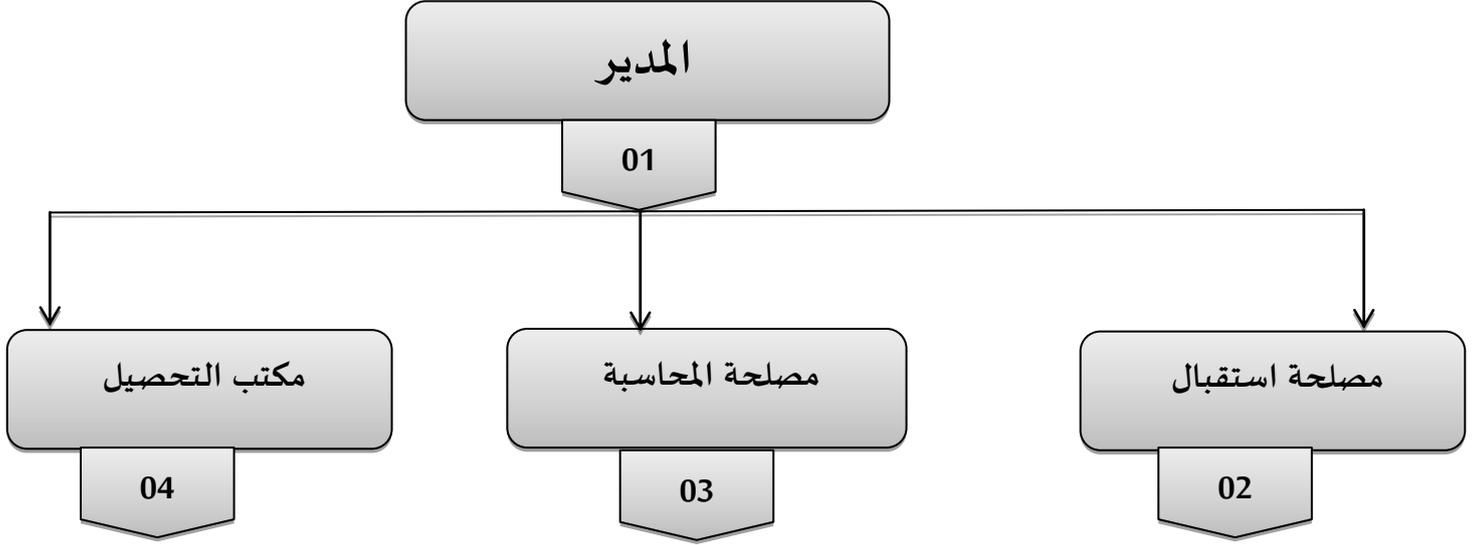
- بيع جهاز مودام (4G-DJAWEB)

- بيع الهواتف الهواتف الثابتة

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لوكالة التجارة لاتصالات الجزائر سيدي علي

1- الهيكل التنظيمي لوكالة التجارة لمؤسسة اتصالات الجزائر (وكالة سيدي علي):

الشكل رقم 04: الهيكل التنظيمي لوكالة التجارة لسيدي علي



المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على وثائق مقدمة من المؤسسة اتصالات الجزائر (وكالة سيدي علي)

ثانيا: مهام مصالح الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر سيدي علي

1 - مصلحة الاستقبال (الشبابيك)

- استقبال الزبائن ومعاملتهم بلباقة
- شرح للزبائن العروض المقدمة
- برمجة جهاز المودام ADSL
- تحديث جهاز المودام 4G
- بيع بطاقات الأنترنت ADSL + 4G
- تحرير فواتير الأنترنت والهاتف
- بيع الهاتف الثابت
- بيع جهاز مودام ADSL+4G
- مصلحة المحاسبة:

- تحرير فواتير المؤسسات والزبائن
- انجاز وضعيات التحصيل اليومية والشهرية

- انجاز التقييم اليومي للمبيعات
- تسيير المبيعات
- 3 - مكتب التحصيل:

هو مكتب تابع لمصلحة المحاسبة المالية للوكالة وعمله مباشر مع الزبائن حيث يتم على مستواه:

- تحصيل مبالغ من تسديد فواتير الهاتف الثابت
- تحصيل مبالغ من تسديد فواتير الأنترنت

المطلب الثالث: نشاطات المؤسسة اتصالات الجزائر (وكالة سيدى علي) ومهامها¹

1- نشاطات المؤسسة اتصالات الجزائر (وكالة سيدى علي):

تتمحور نشاطات المؤسسة حول:

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة
- انشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.

2- المهام المؤسسة اتصالات الجزائر (وكالة سيدى علي):

وتبرز هذه المهام فيما يلي:

- استقبال المكالمات والإستشارات والتحسين بالدفع لتغطية الفواتير التجارية
- التسويق من خلال الهاتف Télémarting
- سبر الآراء
- ضمان المقابلة اليومية بين الزبون والمتعامل
- تسهيل ادخال واستعمال الخدمات ذات القيمة الإضافية
- تسيير الروابط المشتركة مع جميع متعاملي الشبكات
- العمل كسفير للعلامة التجارية وانشاء علاقة ودية وتوطيد العلاقة مع الزبون
- تقديم خدمات اتصالية تسمح بنقل وتبادل الأصوات.

¹ - المصدر: اتصالات الجزائر، الوكالة التجارية، وثائق داخلية 2022.

المطلب الرابع: إستراتيجية التسويق بمؤسسة اتصالات الجزائر سيدي علي¹

ترتكز الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بسيدي علي على عدة استراتيجيات مبنية من اجل التحكم في نشاطها واثبات فعاليتها وجودتها وتمثل في:

- تحقيق الأرباح على مستوى المديرية والمديرية العامة
- مواكبة التكنولوجيات الحديثة على مستوى الوسائل والآلات الإنتاجية
- تغطية جميع مناطق الدائرة والبلديات المجاورة لها بخدماتها
- رفع مستوى جودة الخدمات
- زيادة مردودية المؤسسة

1 - استراتيجية التسويق بوكالة سيدي علي:

من اكبر التحديات التي وكالة سيدي علي هو تحدي وضع مزيج تسويق فعال يمكن ان يوصلها الى تحقيق الأهداف المسطرة من خلال التنسيق الجيد فيما بين متغيرات استراتيجية التسويق المتمثلة في: الخدمة- السعر – التوزيع والترويج

1-1 الخدمات: تتضمن الوكالة على مزيج واسع من خلال الخدمات المقدمة في السوق الجزائرية ومن اهم المنتجات التي تقدمها هي: خدمة الهاتف الثابت بنوعية السلكي واللاسلكي والخطوط الخاصة خدمة ADSL وخدمة البطاقات المسبقة ذو التدفق العالي

1-2 السعر: تعتمد وكالة سيدي علي على التسعيرات التالية لتوزيع خدماتها ومنتجاتها وذلك مواكبة لتطورات السوق الجزائرية في هذا المجال.

❖ تسعيرة الهاتف الثابت:

يمثل الجدول التالي استراتيجية التسعير الخاصة بالهاتف الثابت

جدول 01: تسعيرة الهاتف

2040.00	مبلغ التعاقد
650.00	مبلغ الإشتراك

المصدر: وكالة سيدي علي

¹ - نفس المرجع السابق

❖ تسعيرة المكالمات الوطنية:

يمثل الجدول التالي استراتيجية التسعير الخاصة بالمكالمات الوطنية عبر كل من الهاتف الثابت والهاتف النقال

جدول 02: تسعيرة المكالمات الوطنية

الإتجاه	السعر
الهاتف الثابت	3 دج
الهاتف النقال	8 دج

المصدر: وكالة سيدي علي

❖ تسعيرة المكالمات الدولية:

جدول 03: تسعيرة المكالمات الدولية

البلدان	نحو شبكة الهاتف الثابت	نحو شبكة الهاتف النقال
اوروبا	17 دج	31 دج
المغرب والدول العربية	25 دج	39 دج
افريقيا	39 دج	39 دج
امريكا	26 دج	26 دج

المصدر: وكالة سيدي علي

❖ تسعير الانترنت:

جدول رقم 04: تسعير الانترنت

التدفق	عدد الأشهر المجانية	الثمن المدفوع ع 2012
512 KBS	03	4668.00

المبحث الثاني: دراسة ميدانية للوكالة التجارية لسيد علي مستغانم

4038.00	02	01 Méga
---------	----	---------

المصدر: وكالة سيدي علي

وقد خفضت هذه الأسعار تلبية لرغبة الملاء ولتوسيع نقاط التسويق وهذه من احد ابرز استراتيجيات المتبعة لتحقيق سوق فعالة

جدول رقم 05: التخفيضات اسعار اشتراك الانترنت

الاسعار	السنوات
4095.00 DA	2004-2005
3510.00 DA	2005-2006
2040.00 DA	2006-2007
2040.00 DA	2007 الى يومنا هذا

المصدر: وكالة سيدي علي

3-1- التوزيع: تعتمد الوكالة في سياسة توزيع خدماتها على طرق تسويقية تتمثل في تحديد

المواضيع التي ستغطي فيها عروضها وخدماتها وهذه الإستراتيجية تقوم بدراسة سوقية قام بها لجان تقنية مع مصلحة التسويق لمعرفة طلبات واحتياجات هذا السوق حسب عدد الزبائن من جهة وملائمة المنطقة من ناحية التغطية الشبكية لاتصالات الجزائر ، فوكالة سيدي علي تسهر على خدمة زبائنها داخل الدائرة وخارجها

4-1- الترويج: هو احد عناصر المزيج التسويقي اذ تعتمد عليه الوكالة في استراتيجيتها التسويقية حيث

يتم تحديد خمسة عناصر للخطة الترويجية

وهذه العناصر هي البيع الشخصي والإعلان وتنشيط المبيعات والتسويق المباشر والدعاية ويحدد المزيج الترويجي مقدار الاهتمام الذي يجب ان يحظى به كل من الفئات الفرعية الخمسة ومقدار الأموال التي يجب ان تخصص لميزانية كل فئة منها

المبحث الثاني: دراسة ميدانية للوكالة التجارية لسيد علي مستغانم

وقد يكون للخطة الترويجية مجموعة كبيرة من الأهداف تتضمن: زيادة المبيعات أو قبول المنتج الجديد أو خلق قيمة للعلامة التجارية أو التمرکز في السوق أو الرد بالمثل على المنافسين أو تكوين صورة للشركة

الأهداف الرئيسية للترويج:

- تقديم المعلومات للمستهلكين والأشخاص الآخرين
- زيادة الطلب
- تحقيق التميز للمنتج

هناك طرق مختلفة للترويج لمنتج ما في مجالات الإعلام المختلفة ، حيث يستخدم المروجون والإعلان عن طريق الأنترنت والفعاليات الخاصة والتصديقات والصحف للإعلان عن منتجاتهم والهدف من ذلك زيادة المبيعات.

الخاتمة

تعد مؤسسة اتصالات الجزائر من اهم المؤسسات في الأسواق الجزائرية فلقد أثبتت وجودها أما مؤسسات الكبرى ورغم مختلف العوائق والمشاكل التي تواجهها بقيت صامدة من أجل القيام بمهامها على أحسن وجه وتحقيق أهدافها وغايتها في سبيل خدمة الزبائن بأسرع ما يمكن. حيث أن مجال نشاطها تميز بمستوى عالي من الجودة في الخدمات مقارنة مع منافسيها والتطور السريع والمستمر لتقنيات والتكنولوجية التي تعتمد عليها وذلك لضمان بقائها الاقتصادي.

وعلى الرغم من الإمكانيات التي توفرها شركة اتصالات الجزائر فرع سيدي علي مستغانم والحرص الدائم على تقديم احسن الخدمات الا انهننا رأينا انها لاتزال تعاني من عدة مشاكل تمس عناصر مزيجها التسويقي ، الشيء الذي يجعلها تواجه خطر تراجع نسبة الإقبال على منتجاتها وبالتالي فالشركة ملزمة بضرورة وضع استراتيجية من شأنها ان ترقى بطبيعة الخدمة التي تقدمها سعيا منها الى الحفاظ على حصتها في سوق الاتصالات.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

-المصدر: اتصالات الجزائر، الوكالة التجارية، وثائق داخلية 2022.

-المصدر: وثائق داخلية للمؤسسة.

مصادر الكترونية :

1- www.algeriatelecom.dz

الملاحق

Reçu De Paiement



Numéro de Reçu: 1767810680

Nom de l'Agence: ACTEL MOSTAGANEM

Date de Paiement: 2022-03-16 13:17:23

Num. Tel. De l'Agence:

Adresse de l'Agence:

Code Client: 11017863781

Nom du Client:

WEBIA NEW PRO

Num. de l'Abonné:

Adresse du Client:

ALGERIA, Mostaganem,
MOSTAGANEM, 27000

Code de compte: 38842885

Nombre de Lignes:

Mode de Paiement	Carte/Cheque	Devise	Devise Etrangère	Montant Payé	Timbre	Montant Total
Espèce		DZD		4 641,00 DA	47,00 DA	4 688,00 DA

Date Facture	Numéro de Facture	Service	Prix Unitaire	Remise	Montant Net	Montant
20200303	B137529952	Abonnement Telephonie	0,00 DA	0,00 DA	357,00 DA	357,00 DA
20200505	B146846992	Abonnement Telephonie	0,00 DA	0,00 DA	357,00 DA	357,00 DA
20200703	B156202051	Abonnement Telephonie	0,00 DA	0,00 DA	357,00 DA	357,00 DA
20200920	B165612501	Abonnement Telephonie	0,00 DA	0,00 DA	357,00 DA	357,00 DA
20201105	B175013825	Abonnement Telephonie	0,00 DA	0,00 DA	357,00 DA	357,00 DA
20210104	B184155640	Abonnement Telephonie	0,00 DA	0,00 DA	357,00 DA	357,00 DA
20210307	B194028719	Abonnement Telephonie	0,00 DA	0,00 DA	357,00 DA	357,00 DA
20210504	B203605143	Abonnement Telephonie	0,00 DA	0,00 DA	357,00 DA	357,00 DA
20210704	B213233455	Abonnement Telephonie	0,00 DA	0,00 DA	357,00 DA	357,00 DA
20210902	B222888642	Abonnement Telephonie	0,00 DA	0,00 DA	357,00 DA	357,00 DA
20211104	B232641459	Abonnement Telephonie	0,00 DA	0,00 DA	357,00 DA	357,00 DA
20220104	B242411611	Abonnement Telephonie	0,00 DA	0,00 DA	357,00 DA	357,00 DA
20220303	B252252598	Abonnement Telephonie	0,00 DA	0,00 DA	357,00 DA	357,00 DA

idoom AT

اكتشفوا التسعيرة الجديدة للإنترنت



www.algeria-telecom.dz



idoom Fixe

Appels illimités vers le réseau AT (fixe et 4G LTE);

idoom 250

500 Da /Mois vers le mobile ;

1 Numéro mobile favori à 4 Da /Min .

8 DA/min vers le mobile**

idoom 500

2 jours de connexion internet OFFERTS*

1500 Da /Mois vers le mobile ;

20 % de réduction vers 10 Destinations internationales ;

2 Numéros mobiles favoris à 3 Da /Min .

5 DA/min vers le mobile**

idoom 750

5 jours de connexion Internet OFFERTS*

3000 Da /Mois vers le mobile ;

30 % de réduction vers 50 Destinations internationales ;

5 Numéros mobiles favoris à 2 Da /Min .

3 DA/min vers le mobile**

* Le paiement des factures téléphoniques est obligatoire pour bénéficier de cet avantage .

** Tarification applicable après épuisement du crédit mobile offert.

Services additionnels



www.at.dz





EPE _ ALGERIE TELECOM _ SPA
DIRECTION OPERATIONNELLE DE MOSTAGANEM
Fichier Physique Valorisé des Stocks au 31-12-2021

Fichier Physique Valorisé des Stocks

Do	Code Do	Code Art	Compte Comptable	Description d'Article	Quantité	Pu	Montant	Udm	Etat
Mostaganem	46T	AT10.02.0200.00102	3010000000	CABLE BATTERIE 1,95MM2	160	0,0000	0,00	U	STOCK NORMAL
Mostaganem	46T	E.F.00.0306	3010000000	POSTE TELEPHONIQUE	2	1 318,0000	2 636,00	U	STOCK NORMAL
Mostaganem	46T	E.F.00.0351	3010000000	TERMINAUX WLL ZTE 910 F	320	90,0000	28 800,00	U	STOCK DORMANT

31 436,00



الملخص:

فترة التريص افادتنا كثيرا ، حيث تمكنا من التعامل من الزبائن والعمال على مستوى الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بسيدي علي خلال هذه الفترة قمنا بجمع المعلومات الكافية لتحضير هذا التقرير الذي احتوى على جانبين: المبحث الأول تمحور عموما على دراسة اتصالات الجزائر بصفة عامة اما المبحث الثاني تمحور حول استراتيجية الوكالة التجارية لفرع سيدي علي مستغانم.

وعلى الرغم من الإمكانيات التي توفرها شركة اتصالات الجزائر فرع سيدي علي مستغانم والحرص الدائم على تقديم احسن الخدمات الا انهننا رأينا انها لاتزال تعاني من عدة مشاكل تمس عناصر مزيجها التسويقي ، الشيء الذي يجعلها تواجه خطر تراجع نسبة الإقبال على منتجاتها وبالتالي فالشركة ملزمة بضرورة وضع استراتيجية من شأنها ان ترقى بطبيعة الخدمة التي تقدمها سعيا منها الى الحفاظ على حصتها في سوق الاتصالات

الكلمات المفتاحية:

التقرير- الوكالة التجارية - اتصالات الجزائر بسيدي علي – استراتيجية- سوق الاتصالات

Summary:

The waiting period helped us a lot, as we were able to deal with customers and workers at the level of the Algeria Telecom commercial agency in Sidi Ali. During this period, we collected sufficient information to edit this report, which contained two aspects: The first topic generally focused on the study of Algeria Telecom in general, while the second topic focused on The strategy of the commercial agency for the branch of Sidi Ali Mostaganem

Despite the capabilities provided by Algeria Telecom, the Sidi Ali Mostaganem branch, and its constant keenness to provide the best services, we have seen that it still suffers from several problems affecting the elements of its marketing mix, which makes it face the risk of a decline in the demand for its products, and therefore the company is obligated to develop a strategy from It would live up to the nature of the service it provides in an effort to maintain its share in the telecommunications market

key words:

Report - Commercial Agency - Algeria Telecom Sidi Ali - Strategy - Telecom Market