

أثر استخدام تقنيات التسويق الرقمي على أداء المبيعات بالتطبيق على شركة مستعمل في الرياض

إعداد الطالب

غازي بن محمد حمد بن شحبل

٢٠٢١٢٠٤٥٥٠

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول – ٢٠٢٤

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٥	١,٢. مشكلة الدراسة
٥	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٥	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٥	١,٣. أهمية الدراسة
٥	١,٣,١. على المستوى النظري:
٥	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٦	١,٤. أسئلة الدراسة
٦	١,٥. أهداف الدراسة
٦	١,٦. فرضيات الدراسة
٦	١,٧. نموذج الدراسة
٧	١,٨. منهجية الدراسة
٧	١,٩. الدراسة الميدانية
٧	١,١٠. مخطط المشروع المقترح

٢. الفصل الثاني: الدراسات

السابقة

.....	٨
٩	٢,١. المقدمة:
٩	٢,٢. المتغير المستقل
٩	٢,٣. المتغير التابع
٩	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

١٠الخاتمة ٢,٥

١٠قائمة المراجع

الفصل الأول

يعتبر التسويق الرقمي من أهم الممارسات التي تسيطر على عمليات البيع والشراء على المستوى المحلي والعالمي في آن واحد، ولقد تطلب ذلك أن يتم ربط كل منتج برقم محدد في حزمة المنتجات التي يتم تقديمها على موقع إلكتروني خاص بالقائم بالنشاط التسويقي أو على موقع عام يأخذ فيه المسوق مساحة إلكترونية يتم عرض المنتجات من خلالها، ويتم ذلك من خلال التأكيد الذي يجعل التعرف على المنتج وصاحبه سهلاً، ولأن قلب التسويق وغايته هي رضا العميل وتقديم كل ما من شأنه يحقق ذلك لذا يحتاج الباحث للتعرف على ما إذا كان كانت الممارسات التسويقية الإلكترونية من خلال تحويل المنتج لرقم سترضي العميل أم أن ذلك ليس له قيمة مضافة لديه، والتطور الهائل الذي حدث في عالم التسويق أدى إلى البحث عن أفضل وأسرع الطرق لجذب العملاء. فبالإضافة إلى الإعلانات التلفزيونية والإعلانات الموجودة في الجرائد وعلى المواقع الإلكترونية حاول المسوقون خلق علاقة بين العملاء والمنتجات عن طريق إدراك المشاعر الإنسانية لتحفيز حواس المستهلك.

ومع انتشار الإنترنت أصبح تدفق البيانات أمراً سهلاً وعملية الشراء والبيع تنمو من خلال أجهزة الهاتف الذكي، فالسوق أصبح متحد عالمياً، فمن خلال الهواتف و الإنترنت ومنصات التواصل الاجتماعي التي يتفاعل معها أغلب سكان الكوكب قربت وسهلت وإزالة كل الحواجز والحدود، ووصلت الإيرادات السنوية في التجارة الرقمية في بضع تريليونات الدولارات، بدأت بأرقام متواضعة جداً في فترة قياسية جداً، إستفادت منها دول حققت مكاسب مادية ومعنوية مثل الولايات المتحدة الأمريكية والصين والغرب بشكل عام، لذلك علينا أن نواكب الركب ونسرع الخطى بشكل مضاعف في إستغلال هذه الثورة و الاختراعات التقنية في أن نكون مستفيدين وأن نحقق الثروة منها من خلال التحول الرقمي وأساليب التسويق الرقمي.

و التجارة الإلكترونية أصبحت أسلوب حياة، وأصبح العالم أقرب بكثير من ذي قبل، وتعتبر المملكة العربية السعودية من أكبر الدول اهتماماً بالتجارة الإلكترونية لوجود أكبر المنصات العالمية على أرضها، كما أن معيار النجاح في التجارة الإلكترونية هو الإلتزام ومعرفة احتياج السوق وتلبيته، حيث أن قطاع التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية يشهد نمواً ضخماً وإقبالاً كبيراً من قبل الأفراد والمستثمرين، حيث وصل حجم التجارة الإلكترونية في المملكة ما يقارب ٨٠ مليار ريال (فهد، ٢٠٢٤).

وبذلك يعد التسويق الإلكتروني المعبر الحقيقي عن التسويق الرقمي من أحد المفاهيم الأساسية المعاصرة الذي استطاع وخلال السنوات القليلة الماضية من الألفية الحالية أن يقفز بمجمل الجهود والأعمال التسويقية وبمختلف الأنشطة إلى اتجاهات معاصرة تتماشى مع العصر الحالي ومتغيراته، وذلك إستعانة بمختلف الأدوات والوسائل المتطورة والتكنولوجيا الحديثة في تنفيذ العمليات والأنشطة التسويقية خاصة فيما يتعلق بالاتصالات التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وتقديم المنتجات وإتمام العمليات التسويقية عبر وسائل متعددة، يأتي في مقدمتها تسويق الخدمات المصرفية إلى مختلف الأطراف عبر تلك الوسائل (omar,atiya, 2020).

ولأن التسويق من خلال الإنترنت يؤدي إلى توسيع نطاق السوق من خلال النفاذ الإلكتروني غير المحدود والخروج من السوق المحلي إلى الأسواق العالمية التي تشتمل على كل من الأسواق المحلية والأجنبية في آن واحد ويعمل على سرعة خلق أسواق جديدة مع توافر كافة البيانات عن جميع عناصر التسويق المنتج والترويج والتسعير والمكان، وهذا ما كان غير متاح أو يتعذر تحقيقه بكفاءة وفعالية من خلال نشاط التسويق التقليدي لأن ممارسة التسويق عبر الإنترنت تكون متاحة لأكبر عدد ممكن من المستهلكين دون جهد ومع توفير الوقت وتكلفة التسويق (Fauz and Rosemaliza,2018)

كما أن التسويق من خلال الإنترنت ساهم بظهور منتجات جديدة الأمر الذي زاد من التنوع في المنتجات المعروضة وأصبحت عوامل التمييز والاختيار أكثر وضوحاً وهذا يتيح الفرصة للمنظمات الصغيرة والمتوسطة الحضور في الأسواق المحلية والدولية بما الذي يمنح المستهلك الفرصة للاختيار بين المنتجات، وقد ساعد أيضاً على إيجاد مخرجات أكثر تطوراً ويرى الكثيرون أن التسويق الإلكتروني صار ملتبساً للاحتياجات والرغبات وعمل على تحسين الصورة الذهنية للمنظمات وساهم في تطوير وسائل الاتصال بين المنظمة والعملاء وساعد علي تطوير قدرات الأفراد وتعزيزها وجعلهم أكثر قدرة علي إنجاز الأعمال ومتابعة المعاملات الخاصة بالمبيعات وخطواتها ونتائجها مع السرعة في إضافة منتجات أو تغيير البعض الآخر، مما جعل البعض الآخر يستشعر أن ذلك سيكون له تأثير علي درجة رضا العميل علي المبيعات (Ernest and ke-Elechi,2015)

ولقد تناولت العديد من الدراسات أهمية التسويق بالعلاقات وتأثيره على رضا وولاء العميل كما سيتضح من الدراسات السابقة، وتناولت بعض الدراسات تأثير التسويق بالعلاقات بأبعاده المختلفة على سلوك العميل الشرائي في البيئة التقليدية (Gilaninia et al,2012)

و يؤدي الانفصال الزماني والمكاني بين البائع والمشتري عن طرق الاتصال الأكثر فعالية للربط بينهما، ولذلك انصب اهتمام العديد من البائعين والمنتجين في إيجاد الطرق الأكثر فعالية للاتصال بالمستهلكين وتلبية حاجياتهم، فالتسويق كمفهوم هو مجموع العمليات المنسقة التي تؤدي إلى تطوير المبيعات من السلع والخدمات، لكن مع التقدم التكنولوجي خاصة بظهور الانترنت والتي هي جوهر فلسفة التسويق مقياس لفعالية المؤسسة وذلك بالانتقال من مراكز الاتصال الفعلية من محلات ومراكز تجارية إلى مراكز اتصال افتراضية بوسائل التواصل لجذب العملاء وكسب رضاهم وولائهم خاصة بعد اشتداد حدة المنافسة بين المؤسسات لتوسيع اسواقها خارج حدود دولة النشاط ليشمل نطاق واسع، رغبة منها في اقتناص كل فرصة متاحة وزيادة حصتها السوقية(عابد و سليمان، ٢٠٢١).

لذلك أصبح التسويق له مكانة كبيرة وعالية في تحقيق أهداف المؤسسات وفي زيادة المبيعات ويحتل الإعلان أو التسويق عن سلعة أو خدمة للمؤسسة أهمية بالغة كمقدمة لبيع وترويج هذه السلعة أو ترويج الخدمات. فالتسويق أحد السياسات التي تساهم بشكل كبير في إحداث عملية التواصل مع بيئة المؤسسة، ولكي تنجح عملية التسويق وتحقق المبيعات بل وتعمل على زيادتها يجب أن يكون هناك تفاعل قوي بين عناصر المزيج الترويجي مع باقي عناصر المزيج التسويقي، ويتمثل دور وأهمية المزيج الترويجية في عملية إمداد المستهلكين كافة المعلومات عن السلعة المقدمة، وكذلك تعرفهم بالمنافع التي سوف تعود عليهم عند شراء هذا المنتج، وإتمام عملية الشراء، وهناك قدرة كبيرة لعناصر المزيج الترويجي تعمل على جذب الانتباه(هلال، ٢٠٢١: ١٨).

ونظراً للتغير المتسارع في بيئة الأعمال والذي أعطى لها سمة ديناميكية تتسم بعدم الثبات والتسارع والتغير المستمر لارتباط هذا التغير بالتكنولوجيا التي تتسم بالتغير والتطور المستمر، فمن المؤكد بأن إهتمام الشركات بالمزيج التسويقي الرقمي أصبح جزءاً لا يتجزأ من طبيعة أعمالها التسويقية، وحيث أن هذه الشركات تسعى إلى تحقيق مستويات عالية من الربحية، واكتساب حصة سوقية كبيرة، وتحقيق الميزة النسبية، وتحسين مستويات أداء الأعمال الاستراتيجية لها (الشديفات، ٢٠٢٢: ٢).

لذلك أصبح التسويق الإلكتروني من أساسيات الحياة، ومن أساسيات البيع والشراء، الذي فرضه علينا هذا العصر علي الإنترنت والشبكة العنكبوتية، فبات من المهم والضروري التعرف على أساسيات التسويق الإلكتروني لصاحب أي نشاط تجاري أو خدمي، للوصول الى العميل المحدد في أي مكان في العالم، وذلك لأن المستهلكين غيروا الطريقة التي يبحثون بها ويتسوقون من

السلع والخدمات، ومع ازدياد عدد الأشخاص الذين يتجهون إلى الإنترنت، تزيد الشركات من فرصها في النجاح وتحسين من أداء المبيعات لديها من خلال بناء وجودها عبر الإنترنت من خلال التسويق الإلكتروني، ومن هنا جاءت هذه الدراسة لمعرفة أثر تقنيات التسويق الرقمي على أداء المبيعات بالتطبيق على شركة مستعمل في الرياض، وتم اختيار شركة مستعمل في الرياض كمجتمع لهذه الدراسة ومحاولة الإجابة عن أسئلة الدراسة ومقارنتها بالفرضيات التي وضعها الباحث.

مشكلة الدراسة

لقد اتخذت الانترنت منعطفا جديدا، حيث تم إنشاء وسائل التسويق الرقمي، والتي تجمع مستخدمي الانترنت في مجتمعات حول اهتمامات مشتركة، وقد أصبحت الحملات الإعلامية التقليدية غير كافية لإغراء الزبون والتأثير فيه وفي تصوراته وإدراكات حول صورة وسمعة المؤسسات، لذلك المؤسسات اليوم في تحدي يتطلب تنفيذ استراتيجية راسخة ومدرسة جيدا للتسويق الرقمي الذي يتيح تعزيز ولاء الزبائن من خلال بناء علاقة ثقة، تدرك المؤسسات أهمية السمعة الرقمية، كون الملايين من مستخدمي الانترنت يتفاعلون مع بعضهم البعض بالشكل الذي من شأنه أن يؤثر إيجابا أو سلبا على جمعيتها، لذلك يتعين عليها وضع استراتيجية من أجل إدارة سمعتها بشكل أفضل.

وإرتبط بالعلومة حالة من الصراع الإقتصادي المحاط بالنزاع الرقمي خاصة في قضايا التسويق والمبيعات، ما جعل التسويق يعتمد بصورة مكثفة على تكنولوجيا الإتصال في مختلف الأنشطة التسويقية خاصة ما يتعلق منها بتقنيات الإتصال بالعميل و القنوات الرقمية التفاعلية وظهر ما يسمى بالتسويق الرقمي (محمد، ٢٠١٩: ٢)

الفجوة النظرية

التسويق الإلكتروني اليوم لم يعد خيار للمؤسسات بل أصبح ضرورة أمهلتها الظروف و الحواجز وجعل السوق واحدة مفتوحة، كل مؤسسة تنافس من أجل حصتها من خلال وسائل الكترونية- المواقع الإلكترونية وشبكات التواصل ورسائل الهاتف النصية وغيرها والتي كلها تساهم في تحسين أداء الخدمة المقدمة للمستهلك.

كما أن وسائل التواصل الرقمي أدت إلى ديناميكية تنافسية أكثر تعقيدا في إدارتها، فأغلب المؤسسات تقوم بعرض خدماتها ومنتجاتها عبر هذه الوسائل، هذه العروض تلقى أحيانا قبولا وتأيدا من العملاء وقد تواجه ضجة سيئة تهدد سمعتها الإلكترونية (عبدي واخرون، ٢٠٢١)

و بسبب التغيرات الجذرية التي حدثت في بيئة الأعمال والتطورات التكنولوجية والمعلوماتية والتي مست الكيان الاقتصادي ارتبط مفهوم التسويق بالعملاء وعملية التواصل معهم داخل المنظمة المعاصرة، حيث أصبح ينظر للتسويق المعاصر على أنه أحد المرتكزات المهمة لامتلاك القدرات في التميز والتي تسمح بجذب العملاء والمحافظة عليهم باعتبارهم أساس القوة التنافسية في المنظمة (عابدي و سليمان، ٢٠٢١: ٢).

ومع شدة المنافسة، أصبحت كل شركة تصارع من أجل الإحتفاظ بحصتها في السوق أو زيادتها، حيث خلقت هذه المنافسة ضغطاً كبيراً على الشركة لتسويق منتجاتها، وبالتالي جعلها تسعى إلى تحسين الأداء البيعي. وهذا يفرض على الشركة زيادة المبيعات وتوطيد العلاقة مع العميل، ونظر لأن العميل أصبح أكثر ذكاء ويتوقع تحقيق الأفضل من البائعين في إشباع حاجاته ورغباته (عبداللطيف، ٢٠٢٣: ٥١٨).

الفجوات العملية

الإفتقار إلى الأبحاث حول تحديد التسويق الرقمي والتخفيف من آثارها على الرغم من أن مخاطر التسويق الرقمي منفصلة إلا أن هناك حاجة لمزيد من البحوث التجريبية في تحديد المخاطر والتخفيف من حدتها في سيناريوهات المشروع في العالم الحقيقي يهدف هذا البحث إلى تحليل طرق تحديد المخاطر الحالية واقتراح استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر في أداء المبيعات.

الاستكشاف المحدود اعتماد التكنولوجيا في أداء المبيعات يمكن أن يؤثر اعتماد التكنولوجيا في عملية التسويق الرقمي، بشكل كبير على أداء المبيعات ومع ذلك هناك ندرة في الأبحاث التجريبية حول العوامل التي تؤثر أداء المبيعات في عملية التسويق الرقمي وتأثيرها اللاحق على نجاح عملية البيع والشراء بل والتأثير على عملية المبيعات.

من هذا المنطلق فقد شكل أداء المبيعات ركيزة أساسية في المفهوم التسويقي المعاصر، وذلك بالتأثير على استراتيجيات وسياسات المنظمة وقدرتها على البقاء والنمو، في ضمان نجاح المنظمة يعتمد على بناء علاقة تفاعلية مع عملائها، والعمل على إرضائهم من خلال المنتجات المقدمة لهم ومعرفة ردودهم عنها.

سؤال البحث الرئيسي

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

"كيف يمكن لعملية التسويق الرقمي ان تؤثر على أداء المبيعات بالتطبيق على شركة مستعمل بالرياض؟"

أهمية الدراسة

تبرز أهمية هذه الدراسة لأنها من الدراسات القليلة التي تهتم في مجال إدارة التسويق الرقمي، حيث تبحث أثر التسويق الرقمي على أداء المبيعات في شركة مستعمل بالرياض، وعليه فإن أهمية هذه الدراسة تبرز من جانبين وعلى النحو الآتي:

الأهمية النظرية:

تأتي الأهمية النظرية لهذه الدراسة كونها من الدراسات التي تساعد على إيجاد فهم واضح لأهم الوسائل التكنولوجية الحديثة التي يمكن استغلالها في تكوين التسويقي الرقمي، كما أن هذه الدراسة قد تساعد في تقليص الفجوة المعرفية بين متغيرات البحث، وذلك في ظل التوجه الريادي الذي أصبحت الشركات الرائدة تسعى إليه في الوقت الراهن من أجل تحقيق مستويات مرتفعة من الحصة السوقية والميزة النسبية ونمو المبيعات والربحية، وبالتالي فإن موضوع الدراسة يلقي الضوء على أحد المواضيع البحثية المتطورة والمتجددة بشكل سريع بسبب ارتباط موضوع الدراسة بالتكنولوجيا، حيث يسعى البحث إلى تضيق هذه الفجوة عن طريق فحص العلاقة بين خصائص التكنولوجيا وملائمتها لعملية التسويق الرقمي وأداء المبيعات.

الأهمية العلمية

تبرز أهمية الدراسة من الناحية التطبيقية من نواحي عديدة، أبرزها أنها تقدم تقييماً لدرجة إدراك شركة مستعمل بالرياض لتوظيف التكنولوجيا في إطار التسويق الرقمي لمنتجاتها، بالإضافة إلى تقييم مستوى الأداء التسويقي للشركة المبحوثة، فضلاً عن بحث أثر التسويق الرقمي على أداء المبيعات في شركة مستعمل بالرياض، ومن خلال ما توصلت إليه الدراسة من نتائج تم وضع مجموعة من التوصيات المناسبة التي قد تساهم في تطوير منظومة التسويق الرقمي لهذه الشركة واعتماد الأساليب والوسائل التسويقية الحديثة التي تساعد في تحسين مستوى أدائها المبيعي، كما قد تخدم هذه الدراسة بنتائجها، وما يتمخض عنها من توصيات صانعي القرار في هذه الشركة (شركة مستعمل بالرياض)، كما أنه يمكن أن تسهم نتائج هذه الدراسة في مساعدة مدير التسويق بوجه عام ومسئول المبيعات بشكل خاص في تحسين نقاط القوة وتجنب نقاط الضعف

ذات الصلة وذلك لتحسين أداء المبيعات بالشركة، إذا ثبت وجود تأثيرات معنوية تخص العلاقات المقترحة للدراسة.

كما ستوفر هذه الدراسة مقياسين، هما: مقياس التسويق الرقمي، ومقياس أداء المبيعات الذين يتوفر فيهما دلالات مقبولة من الصدق والثبات، والتي قد يستخدمها باحثون آخرون في دراساتهم المستقبلية ذات العلاقة بعنوان هذه الدراسة.

أسئلة الدراسة

ستحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما هو التسويق الرقمي وما هو دوره؟
- ما هي العلاقة بين التسويق الرقمي وتحسين أداء المبيعات؟
- ما هو دور التسويق الرقمي في الجانب المالي؟
- كيف يمكن للشركة تحقيق أهدافها في ظل التسويق الرقمي؟

أهداف الدراسة

- ستسعى هذه الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس يتمثل في معرفة أثر التسويق الرقمي علي أداء المبيعات بشركة مستعمل بالرياض، ويتفرع عن هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:
- إبراز مفهوم وأهمية التسويق الرقمي.
 - توضيح أهمية توفير التسويق الرقمي لتحقيق في تحسين الأداء المالي بالشركة.
 - التعرف علي أثر التسويق الرقمي في نمو المبيعات في الشركة.
 - تحديد مدى وجود علاقة بين تحسين أداء المبيعات وممارسة التسويق الرقمي بالشركة.

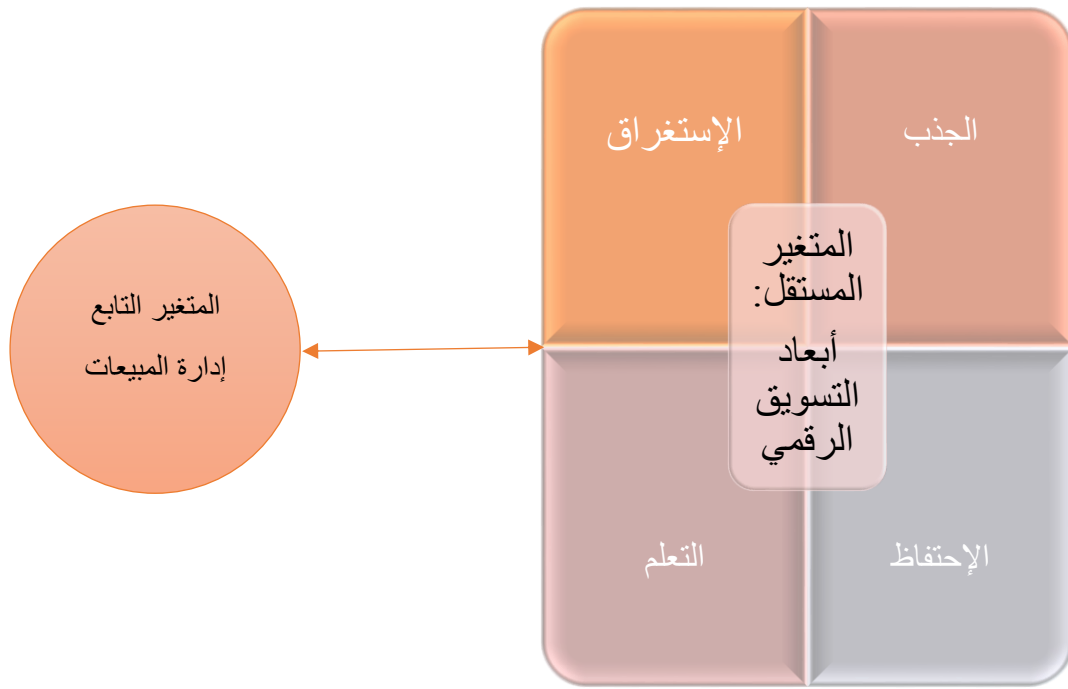
فرضيات الدراسة

- توجد علاقة إتباطية ذات دلالة إحصائية بين التسويق الرقمي وبين أداء المبيعات لشركة مستعمل بالرياض وذلك عند مستوي (٠,٠٥).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين إستجابات افراد عينة الدراسة بشكرة مستعمل بالرياض تعزي إلي الخصائص الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، مدة الخدمة بالشركة).

نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي المخطط الفرضي للدراسة متضمناً علاقات التأثير بين متغيرات إستناداً الأدبيات والبحوث السابقة، حيث يتفق الباحث على الدور والأهمية الخاصة بالأبعاد الرئيسية لنجاح التسويق الرقمي (ال جذب- الاستغراق- الاحتفاظ- التعلم - والتواصل) وإمكانية تأثيرها على أداء المبيعات في شركة مستعمل بالرياض، وبناء على ذلك تم صياغة المخطط الفرضي للدراسة.



شكل رقم (١) نموذج الدراسة من إعداد الباحث إستناداً إلي الدراسات السابقة

منهجية الدراسة

إعتمدت الباحثة على منهج المسح الإجتماعي بأسلوب العينة وذلك في جمع بيانات الدراسة من خلال تحليل نتائج الدراسات السابقة، وجمع البيانات الميدانية وتحويلها من بيانات كيفية إلى بيانات كمية ليسهل التعامل معها في الوصف والتحليل، وذلك لتحليل ودراسة تأثير التسويق الرقمي على أداء المبيعات بشركة مستعمل بالرياض.

الدراسة الميدانية

أولا - تحليل البيانات

يعتبر تحليل البيانات هو عملية فحص، وتطهير وتحويل ونمذجة البيانات، وذلك من أجل الكشف عن المعلومات المفيدة، وإستنباط الإستنتاجات، وودعم اتخاذ القرارات (Xia et al,2015).

١- الطريقة الأولى: الوصف الإحصائي

يحتوي الإحصاء الوصفي على الأساليب التي يتم إستخدامها لتلخيص ووصف البيانات الرقمية وذلك بغرض تسهيل تفسيرها.

٢- **الإحصاء الوصفي:** هو عبارة عن وصف مختصر لمجموعة كبيرة من البيانات أو مجموعة طرق تستخدم لتسهيل وصف الخصائص الرئيسية للبيانات كمياً وذلك بإستخدام الجداول والمخططات البيانية ليسهل فهمها لدى مستخدميها، فعلى سبيل المثال، يقدم المتوسط الحسابي معلومات عن الأداء ويعكس محتوى البيانات الكبيرة والتي تحتوي على العلامات الخاصة بكل مادة لتصبح مفهومة لدى قارئها دون الحاجة إلى معرفة مجموعة البيانات الكبيرة (غرايبة وآخرون، ٢٠٠٢: ٩٤).

٢- **الطريقة الثانية:** الإختبارات الإحصائية (الاستدلال الإحصائي): يعنى بدراسة العلاقات بين المتغيرات المتعلقة بالدراسة الإحصائية، حيث يركز على الإستنتاجات الناتجة من الحسابات الرياضية الناتجة عن الإحصاء الوصفي (النوع الأول) ويعمل على تحليلها بقصد إطلاق التنبؤات والتعميمات وفقاً لما جاء فيها، كما يتم إستخدامه كوسيلة للحكم على بعض البيانات غير المرئية، حيث يتم تحليلها وإستخلاص النتائج منها.

قامت الدراسة بإستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية كما يلي: الإحصاء الوصفي والتحليلي لتحليل ووصف متغيرات الدراسة المتعلقة بالمعلومات العامة، ولتحقيق أهداف الدراسة وللتحقق من فرضياتها تم إستخدام الأساليب الإحصائية الآتية: التوزيع التكراري للإجابات، النسب المئوية، الأشكال البيانية وللحصول على نتائج دقيقة قدر الإمكان، تم إستخدام البرنامج الإحصائي SPSS والذي يشير إختصاراً إلى الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences يتم مراجعة الإستبانة وترميزها وتفريغها وتحليل بياناتها بواسطة الحاسب الآلي وسيتم إستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات وإجراء الإختبارات الإحصائية، كما سيتم إستخدام

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف آراء وإتجاهات أفراد عينة الدراسة حول أثر التسويق الرقمي في أداء المبيعات بشركة مستعمل بالرياض.

مخطط المشروع المقترح

تم عرض هذا البحث علي وفق المحاور التالية:

أولاً: إعداد خطة البحث

ثانياً: إعداد الإطار النظري والدراسات السابقة

ويشمل الإطار النظري جوانب مختلفة يتطرق لها البحث من خلال النقاط التالية:

- تحديد مفهوم التسويق بشكل عام والتسويق الرقمي بشكل خاص.
- تحديد خصائص التسويق الرقمي و تحديد أبعاد التسويق الرقمي.
- أنواع التسويق الرقمي.
- استخدام أدوات التسويق الرقمي.
- تحديد مفهوم أداء المبيعات.
- أبعاد تنشيط المبيعات.

خامساً: تطوير الإطار العملي أو الهيكل المقترح للخطة الإستراتيجية المقترحة.

سادساً: إختبار الإطار العملي وعرض النتائج ومناقشتها.

سابعاً: تقسم خطة إستراتيجية مقترحة لحل مشكلة الدراسة.

ثامناً: عرض نتائج البحث والتوصيات والمقترحات.

الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات والأبحاث السابقة مورد ومخزون علمي مهم لأي باحث يتناول أي قضية بحث علمي بشكل إحترافي، وفي هذه الدراسة جمعنا عدد من الدراسات ذات الاختصاص بمشروع التخصص والتي من حرصنا إشتغالها على أحد ركائز البحث وهي إستخدام الحملات الممولة في التسويق الرقمي لأن موضوع البحث يتعلق بها.

الدراسات المتعلقة بالتسويق الرقمي ذات الصلة:

هدفت دراسة (جلبان وناجي، ٢٠٢٢) إلى التعرف على مدى فاعلية الإعلان الإلكتروني لمنصات التواصل الاجتماعي على توجيه العملاء للشراء وبالتالي زيادة مبيعات الأعمال التجارية التي قامت بالإعلان، وكانت عينة الدراسة (٧٠) شخص من أصحاب الأعمال التجارية موضع البحث وذلك بمدينة طرابلس- ليبيا، واعتمدت الدراسة على المنهج الميداني و الاستبانة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: غياب الإهتمام من أصحاب المتاجر التجارية بالرد على العملاء وأيضاً وجود ضعف من العملاء المستهدفين في التفاعل مع إعلانات المبحوثين التي تحتوي على مواصفات كاملة للمنتجات، وأوصت الدراسة أصحاب الأعمال التجارية بالإهتمام بالإعلانات على صفحات التواصل الإلكتروني وإستخدام الوسائل والمفاهيم الحديثة وتطبيقها لتحقيق الهدف المطلوب من الاعلانات.

وسعت دراسة سلامه (٢٠٢١) إلى تحقيق هدف رئيسي يتمثل في التعرف على فاعلية إستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التسويق الرقمي بمواقع التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلاب الإتصال التسويقي، والوقوف على مجالات إستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التسويق الرقمي، إضافة إلى رصد التأثيرات الإيجابية والسلبية من خلال إستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التسويق الرقمي بمواقع التواصل الاجتماعي، إعتمدت الدراسة علي المنهج المسحي، وكانت عينة الدراسة قوامها ٤٠٠ مفردة من طلاب الاتصال التسويقي جامعتي الملك عبد العزيز والملك سعود، وتم توظيف أداة الاستبيان، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها أن الطلاب أكدوا على معرفتهم بتقنيات الذكاء الاصطناعي المختلفة، كما أشارت نسبة كبيرة من المبحوثين إلى مدى اعتماد مواقع التواصل الاجتماعي على تقنيات الذكاء الاصطناعي، وجاء إدارة الاستراتيجيات الإتصالية لأزمات العملاء كنقطة أولى من حيث فاعلية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مواقع التواصل الاجتماعي، كما جاء استخدام برامج روبوتات الدردشة كوسيلة فعالة للاستفادة من الذكاء الاصطناعي.

هدفت دراسة Erlangga (٢٠٢١) إلى تحديد تأثير التسويق الرقمي عبر وسائل التواصل الاجتماعي على قرارات الشراء لمنتجات الشركات الصغيرة والمتوسطة، وكانت عينة الدراسة عينة عشوائية من ٢١٠ مشارك، تم جمع البيانات من خلال الملاحظة والاستبيانات. تم تحليل البيانات باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط باستخدام برنامج SPSS توصلت الدراسة بأن التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي له تأثير كبير على قرارات الشراء الخاصة بمنتجات

الشركات الصغيرة والمتوسطة، وبالتالي هناك تأثير إيجابي بين متغيرات التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي وقرارات شراء منتجات الشركات الصغيرة والمتوسطة.

وقدمت دراسة (Kumar & Singh , P(2020 تحليل نظري لدور التسويق الرقمي في وسائل التواصل الاجتماعي باستخدام تقنيات التسويق الرقمي لتطوير حقوق الملكية للعلامة التجارية القائمة على العملاء، كما تناقش الدراسة أنواع مختلفة لتقنيات التسويق الرقمي، توصلت الدراسة إلى أن تفاعل المستهلك السلوكي العلامات التجارية عبر وسائل التواصل الاجتماعي له تأثير إيجابي على ملكية العلامة التجارية القائمة على العميل، كما أن للتقنيات الرقمية تأثير إيجابي على نوايا المشتري نظراً لكونها تخلق علاقة قوية بين العملاء والشركات، إضافة إلى إتاحة هذه التقنيات للمستخدمين إمكانية إنشاء المعلومات والقيم والتعاون معها وتبادلها، وقد أدى ذلك إلى مشاركة المستهلكين في عملية إنتاج السلع والخدمات والمشاركة في إنشاء المعلومات ومشاركتها ووسائل التواصل الاجتماعي تعمل على تعزيز العلاقة مع العملاء والمساواة في العلامة التجارية.

هدفت دراسة (Silvia S (2019 إلى التحقق من أهمية وسائل التواصل الاجتماعي والتسويق الرقمي للقيام بأنشطة العلامات التجارية والتسويق وسلطت الضوء على الخطوات المناسبة للقيام بذلك، الدراسة وصفية بطبيعتها وتضمنت لإستخدام وسائل التواصل الاجتماعي والتسويق الرقمي في عصر الألفية مشتملا على خطوات القيام بالحملات الرقمية، إستخدمت الدراسة نموذج هوك كانفاس في التسويق لنير إيال - The Hook Canvas من Nir Eyal للحصول على أحدث وسائل التواصل الاجتماعي والتسويق الرقمي، تشمل البيانات المستخدمة في الدراسة المقابلة والملاحظة وأبحاث المكتبة، تم تحليل البيانات على ثلاث مراحل، مثل الاختزال والعرض واستخلاص النتائج، تظهر نتائج الدراسة أن وسائل التواصل الاجتماعي وحملات التسويق الرقمي ليست مفيدة فقط لخلق الوعي بالعلامة التجارية وإشراك العملاء ولكنها أيضا مهمة من حيث القياس من خلال القيام بهذه الأنواع من الجهود التسويقية (رقميا)، يمكن قياس فعالية كل حملة، ويمكن تتبع سلوك العملاء أو حتى العملاء المحتملين مسبقاً، ويمكن نشر الجهود التسويقية الرقمية على نطاق أوسع بدلاً من جعلها جهود تسويقية تقليدية فقط.

ودراسة (Is-haq (2019 هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التسويق الرقمي وتحسين المبيعات في الشركات الصغيرة والمتوسطة في نيجيريا، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولجمع البيانات من أفراد العينة تم تصميم استبانة موزعة على مجالي الدراسة، حيث تكون مجال التسويق الرقمي من (٥) أبعاد وهي (البريد الإلكتروني، وتطبيقات الهاتف

المحمول، ومواقع التواصل الاجتماعي، وموقع الويب)، وفقرات مجال تحسين المبيعات، تكونت عينة الدراسة من (٣٢٠) فرداً من المالكين والمشاركين في الشركات الصغيرة والمتوسطة في نيجيريا، وأظهرت نتائج الدراسة وجود دور إيجابي للتسويق الرقمي في تحسين مبيعات الشركات الصغيرة والمتوسطة.

الدراسات المتعلقة بأداء المبيعات ذات الصلة:

وتطرقت دراسة عبداللطيف (٢٠٢٣) إلى معرفة العلاقة بين القيادة الذاتية والأداء البيعي لمندوبي المبيعات من خلال توسط المهارات البيعية، وقد بلغت الإستجابة ٣٤٨ قائمة، وقد أوضحت نتائج البحث وجود ارتباط معنوي إيجابي بين القيادة الذاتية والمهارات البيعية والأداء البيعي، و وجود تأثير معنوي إيجابي للقيادة الذاتية على المهارات البيعية، و وجود تأثير معنوي إيجابي للقيادة الذاتية على الأداء البيعي، و وجود تأثير معنوي إيجابي للمهارات البيعية على الأداء البيعي، أن المهارات البيعية تتوسط معنويا العلاقة بين القيادة الذاتية والأداء البيعي، ووجود فروق معنوية في إدراك مندوبي المبيعات لكل من القيادة الذاتية والمهارات البيعية والأداء البيعي وفقا لمستوى التعليم وعدد سنوات الخبرة، في حين لا توجد فروق معنوية في إدراك مندوبي المبيعات لكل من القيادة الذاتية والمهارات البيعية والأداء البيعي وفقا للنوع.

وبحثت دراسة شحاته (٢٠٢١) في تحديد أثر تطبيق برامج التدريب الأخلاقي بمراحله الثلاث (الإعداد والتجهيز للتدريب؛ تنفيذ المحتوى التدريبي؛ تقييم الأداء التدريبي) في الأداء البيعي لرجال المبيعات (الأداء الكمي؛ الأداء الكيفي)، تم التطبيق على عينة عشوائية من مدراء المبيعات والتدريب بفنادق الخمسة نجوم بمدينة شرم الشيخ والقاهرة، وتم جمع البيانات من خلال استبانة معدة مسبقا كأداة لقياس العلاقة والتأثير بين متغيرات البحث، وتوصلت الدراسة للنتائج التالية: وجود أثر إيجابي قوي لتطبيق برامج التدريب الأخلاقي على الأداء البيعي لرجال المبيعات، كما أظهرت النتائج أيضا وجود معوقات بالفنادق المصرية تحول دون تطبيق تلك البرامج التدريبية مؤثرة بشكل سلبي على أداء رجال المبيعات.

تناولت دراسة Wardati & Mahendrawathi (2019) تأثير استخدام وسائل التواصل ومنصات التواصل الاجتماعي على العمليات البيعية للشركات الصغيرة والمتوسطة، المنهجية المستخدمة هي مراجعة الأدبيات السابقة ذات الصلة في بلدان مختلفة وعددها (٢٤) دراسة ويظهر لي عدم تركيز الباحثين على فئة معينة أو قضايا واستراتيجيات وأسباب معينة لدراساتها حيث خلصت نتائجهم بأن نوع المنصات ومحتواها

وطريقة الاستخدام والخطوة الموضوعة تختلف باختلاف الصناعة والجمهور وأهداف الشركات والمنافسين ومتغيرات أخرى مذكورة في الدراسة، لذلك يجب إجراء المزيد من الأبحاث حول أسباب استخدام منصات التواصل الاجتماعي وأثرها على أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة.

وهدف دراسة أبو ركة (٢٠١٨) إلى قياس أثر استخدام أدوات التسويق الإلكتروني في تنشيط المبيعات في فنادق العاصمة الأردنية عمان، تكون مجتمع الدراسة من جميع عملاء فنادق الخمس نجوم في العاصمة الأردنية عمان والبالغ عددها (١٦) فندقاً وقامت الباحثة بأخذ عينة عشوائية ممثلة بلغت (٥٠٠) فرداً من عملاء فنادق الخمس نجوم في العاصمة الأردنية عمان، ومن أبرز نتائج الدراسة ما يلي: وجود أثر ذي دلالة إحصائية على استخدام التسويق الإلكتروني والتي تشمل على: (موقع الفندق الإلكتروني، موقع المحادثة للفندق مواقع التواصل الاجتماعي للفندق البريد الإلكتروني للفندق) في تنشيط المبيعات والذي يشمل على المسابقات الكوبونات والخصومات)، وفي ضوء النتائج السابقة أوصت الباحثة بالآتي: إجراء المزيد من الدراسات حول أثر استخدام التسويق الإلكتروني في تنشيط المبيعات، وتفعيل تنشيط المبيعات إلكترونياً، كذلك تفعيل الترويج لخدماتها عبر جميع الوسائط الإلكترونية ولا سيما مواقع التواصل الاجتماعي.

وسعت دراسة jarvenkyla (2017) حيث هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير أداء المبيعات على أداء الشركات اليومي في عدد من الشركات المختصة في بيع الملابس بولاية فلوريدا – اركاديا، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في هذا القطاع حيث إعتد الباحث على المقابلات المهيكلة لجمع البيانات وتحليلها، حيث بلغ عدد المستجيبين ١٢٠ مديراً في هذا القطاع، وكانت نتائج الدراسة أنها أكدت أن هنالك حالة من عدم الفهم من قبل العاملين في أقسام المبيعات بادوارهم وعليه هنالك ضعف بأداء المبيعات مما إنعكس ذلك على أداء الشركات.

ودراسة حمزاوي (٢٠١٦) هدفت الدراسة إلى الكشف على أثر تسيير قوى البيع على زيادة مبيعات المؤسسة الفندقية في فندق تجيني في دولة الجزائر، وتم إعتد جميع العاملين في الفندق والبالغ عددهم (٢٧) موظفاً، وأظهرت الدراسة عدد من النتائج أهمها: هو أن نجاح أي نشاط يعتمد على تسيير قوى البيع الجيد في المؤسسة الفندقية حيث يعتبر إعداد وتدريب القوى البيعية من العناصر الأساسية في المؤسسة وهذا يؤثر على حجم من المبيعات ومن أهم التوصيات لهذه الدراسة هي ضرورة اهتمام المؤسسات الفندقية بأكثر طرق لتسيير قوى البيع لضمان استمرار في زيادة المبيعات.

ودراسة الدريسي(٢٠١٥) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر السمات الشخصية والمهارات المهنية ومهارات الاتصال على أداء مندوبي المبيعات العاملين في قطاع المنتجات الاستهلاكية سريعة الدوران في سوق الأردن، وتكون مجتمع الدراسة من مندوبي المبيعات العاملين في قطاع بيع المنتجات الاستهلاكية سريعة الدوران، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبيان لجمع البيانات اللازمة من عينة الدراسة وتم توزيع استبيان الدراسة على (٣٥٠) مندوب مبيعات يعملون في نفس القطاع في مدينة عمان، وتم استرجاع (٢٦١) استبيان وتم إستبعاد (٥) منها ومعالجة (٢٥٦) استبيان إحصائياً، توصلت الدراسة إلى النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين متغير المهارات المهنية وبين الأداء البيعي، أيضاً وجود علاقة إيجابية بين السمات الشخصية والأداء البيعي، أيضاً وجود علاقة إيجابية بين مهارات الاتصال والأداء البيعي، أما بالنسبة لتأثير الخصائص الشخصية فقد كانت النتيجة وجود علاقة إيجابية بينها جميعاً وبين الأداء البيعي باستثناء متغير الجنس.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال عرض البحوث والدراسات السابقة التي تتعلق بمتغيرات البحث يمكن إستخلاص بعض الخطوط الرئيسية لهذا البحث سواء من حيث الهدف أو العينة أو الأدوات أو من حيث النتائج، وذلك على النحو التالي:

أولاً: من حيث الهدف: تنوعت أهداف الدراسات السابقة من حيث:

معرفة فاعلية التسويق الإلكتروني، ومعرفة فاعلية الذكاء الاصطناعي في التسويق الرقمي، ومعرفة تأثير التسويق الرقمي على قرارات الشراء، مناقشة أنواع مختلفة لتقنيات التسويق الرقمي، التحقق من أهمية التسويق الرقمي، معرفة دور التسويق الرقمي في تحسين المبيعات، معرفة العلاقة بين القيادة الذاتية والأداء البيعي لمندوبي المبيعات، معرفة أثر تطبيق برامج التدريب الأخلاقي في الأداء البيعي، قياس تأثير أداء المبيعات، معرفة أثر تسيير قوى البيع على زيادة مبيعات، معرفة أثر مهارات الاتصال على أداء مندوبي المبيعات.

ثانياً: من حيث العينة: تنوعت الدراسات السابقة في اختيار العينات وإن كان معظمها عينة صغيرة الحجم وبعضها متوسط الحجم.

ثالثاً: من حيث المنهج : إعتمدت الدراسات علي المنهج التحليلي الوصفي والمسخي.

رابعاً من حيث النتائج: يمكن تلخيص أهم النتائج في النقاط التالية:

- ١- وجود ضعف من العملاء المستهدفين في التفاعل مع إعلانات المبحوثين التي تحتوي على مواصفات كاملة للمنتجات.
- ٢- التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي له تأثير كبير على قرارات الشراء الخاصة بمنتجات الشركات الصغيرة والمتوسطة.
- ٣- التقنيات الرقمية لها تأثير إيجابي على نوايا المشتري.
- ٤- يمكن نشر الجهود التسويقية الرقمية على نطاق أوسع بدلاً من جعلها جهود تسويقية تقليدية فقط.
- ٥- وجود دور إيجابي للتسويق الرقمي في تحسين مبيعات الشركات الصغيرة والمتوسطة.
- ٦- وجود فروق معنوية في إدراك مندوبي المبيعات لكل من القيادة الذاتية والمهارات البيعية والأداء البيعي وفقاً لمستوى التعليم وعدد سنوات الخبرة.
- ٧- وجود أثر إيجابي قوي لتطبيق برامج التدريب الأخلاقي على الأداء البيعي لرجال المبيعات.
- ٨- عدم الفهم من قبل العاملين في أقسام المبيعات بأدوارهم وعليه هنالك ضعف بأداء المبيعات مما انعكس ذلك على أداء الشركات.
- ٩- نجاح أي نشاط يعتمد على تسيير قوى البيع الجيد في المؤسسة.
- ١٠- وجود علاقة إيجابية بين السمات الشخصية والأداء البيعي.
- ١١- وجود أثر ذي دلالة إحصائية على استخدام التسويق الإلكتروني في تنشيط المبيعات.

موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

تميزت الدراسة الحالية بتناولها التسويق الرقمي وتأثيره على أداء المبيعات بالتطبيق على شركة مستعمل في الرياض، فضلاً عن إستهدافها مجتمع عينة جديد هم العاملين في شركة مستعمل، وهذا ما لم تتناوله دراسة أخرى على حد علم الباحث.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

أبو ركة، العنود عامر سليم. (٢٠١٨). أثر استخدام أدوات التسويق الإلكتروني في تنشيط المبيعات في فنادق العاصمة الأردنية، رسالة ماجستير، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

جلبان، أحمد وناجي، عادل عياد. (٢٠٢٢). مدى فاعلية الإعلان الإلكتروني على زيادة نسبة المبيعات باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي، مجلة الجامعي، (٣٤)، ٢٦٦-٢٨٨.

حمزي، كاملة. (٢٠١٦). أثر تسيير قوى البيع في زيادة مبيعات المؤسسة الفندقية دراسة حالة فندق تجيني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.

الدريسي، منير شعبان سليمان. (٢٠١٥). العوامل المؤثرة على الأداء البيعي لمندوبي المبيعات، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الأردن، الأردن.

سلامة، مي وليد. (٢٠٢١). فاعلية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التسويق الرقمي عبر مواقع التواصل الاجتماعي من وجهة نظر طلاب أقسام الاتصال التسويقي في الجامعات السعودية، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، ع(٧٧)، ص ص(٦٤٥ - ٦٨٩).

شحاته، علي السيد. (٢٠٢١). أثر تطبيق التدريب الأخلاقي في أداء رجال البيع بالتطبيق على بعض الفنادق المصرية، مجلة إتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، مج ٢٠، ع(٤)، ص ص(٥٣٣ - ٥٦٢).

الشديفات، عدي أمين مفلح. (٢٠٢٢). أثر المزيج التسويقي الرقمي على الأداء التسويقي في شركة الأدوية الأردنية، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة ال البيت، الأردن.

عابد، مليكة و سليمان، فضيلة. (٢٠٢١). أثر تقنيات التسويق الرقمي على فعالية التواصل مع الزبائن - دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر أدرار، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية، جامعة احمد دراية - أدرار، الجزائر.

عبد اللطيف، محمد محمود. (٢٠٢٣). توسط المهارات البيعية في العلاقة بين القيادة الذاتية والأداء البيعي: دراسة تطبيقية على مندوبي المبيعات بشركات التطوير العقاري في مصر، المجلة العلمية للبحوث التجارية، ع(٤)، ص ص(٥١٦ - ٥٦٣).

عبدی، بریزة و دحماني، شهرة و البكري، حورية. (٢٠٢١). دور التسويق الرقمي في تحسين سمعة المؤسسة-دراسة حالة لوكالة نوميديا للسياحة والأسفار – قالمة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم الإعلام والاتصال، الجزائر.

غرابية، فوزي واخرون. (٢٠٠٢). أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، ط٣، عمان، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.

محمد، ممدوح عبدالفتاح. (٢٠١٩). أثر التسويق الرقمي علي القيمة المدركة للعميل، دراسة تطبيقية علي عملاء الخطوط الجوية المصرية، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ.

هلال، نائل إبراهيم مفلح. (٢٠٢١). دور التسويق الإلكتروني وأثره في زيادة المبيعات، رسالة ماجستير، جامعة سليمان الدولية، تركيا.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

Erlangga, H. (2021). Effect Of Digital Marketing And Social Media On Purchase Intention Of Smes Food Products. Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT), 12(3), 3672-3678.

Ernest Emeka Izogo, Ike-Elechi Ogba, (2015) "Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector", International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 32 Issue: 3, pp.250-269.

Fauz Moh'd Khamis, Rosemaliza AbRashid, (2018) "Service quality and customer's satisfaction in Tanzania's Islamic banks: A case study at People's Bank of Zanzibar (PBZ)", Journal of Islamic Marketing, Vol. 9 Issue: 4, pp.884-900.

Gilaninia, Shahram & Ghashlagh, Behzad(2012)," Relationship marketing system and its impact on customer buying behavior ", Journal of Basic and Applied Scientific Research, Vol. 2, No. 3, pp.2473-2480.

Is-haq, H. (2019). Digital Marketing and Sales Improvement in Small and Medium Enterprises in Nigeria, *International Journal of Innovation and Research in Educational Sciences*, 6(6): 803-810.

Järvenkylä, Jessica (2017). The impact of sales performance measurement in day-to-day sales work, Master theses, ARCADA University,

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/139545/WahlbergJarvenkyla_Jessica.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Kumar, P., & Singh, G. (2020). Using social media and digital marketing tools and techniques for developing brand equity with connected consumers. In *Handbook of research on innovations in technology and marketing for the connected consumer* (pp. 336-355). IGI Global.

Omar, Amira M. & Atteya, Nermine. (2020). "The Impact of Digital Marketing on Consumer Buying Decision Process in the Egyptian Market", *International Journal of Business and Management*, Vol. 15, No. 7.

Silvia, S. (2019). The Importance of Social Media and Digital Marketing to Attract Millennials' Behavior as a Consumer. *Marketing*, 4(2).

Wardati, N. K., & Mahendrawathi, E. R. (2019). The impact of social media usage on the sales process in small and medium enterprises (SMEs): A systematic literature review. *Procedia Computer Science*, 161, 976-983.

Xia, B. S. & Gong, P. (2015). "Review of Business Intelligence Through Data Analysis", *Benchmarking*, 21 (2), 300--311.

