

Course Name	مفاهيم التسويق الرقمي Digital Marketing Concepts
Course Code	MKT600
Lecture No.	09
Lecture Title	Reputation Management and Online Reviews

Lecture Glossary

	English Term	Arabic Term
1.	Reputation Management	إدارة السمعة
2.	Online Reviews	المراجعات الإلكترونية
3.	Digital Reputation	السمعة الرقمية
4.	Crisis Management	إدارة الأزمات
5.	Digital Ambassador	السفير الرقمي
6.	Word-of-Mouth	الكلام الشفهي (الكلمة المنطوقة)
7.	Sentiment Analysis	تحليل المشاعر
8.	Response Time	وقت الاستجابة
9.	Escalation	التصعيد

10.	Online Reputation Cell	خلية السمعة الرقمية
-----	---------------------------	---------------------