### بسم الله الرحمن الرحيم

### Sudan University of Science & Technology College of Post Graduate Studies

### Relationship Contextual Variables and Relationship Marketing Performance: The Mediating Role of Relationship Quality and Moderating effect the Relationship duration

PLEASE NOTE: This questionnaire must only be completed with customer deal with any insure company and have experience at least tow years as minimum with the same insure company.

	ill be treated STRIC researcher if you m					purpose. Please feel
Mobile: +249 91	cher: Abubaker A 2287198 002@hotmail.com		shier			
respondents in g	sists of general	( ) clearly in the				out the backgrounds opropriate answer for
1. Please menti	on the name of i	nsurance compa	ny you are de	ealing	with it.	
2. Your age yea						
Less that 20 Yrs		from 20 to 30		from	31 40	7 , ,
From 41 50		over 50 yrs	$\overline{}$		_	
3. Gender :		0101 00 313				
	Male 2.	female				
-						
4. Your marita	l status :					
<ol> <li>single</li> </ol>	2. married	3. divo	rced	4. wi	dowed	5. separate
	-					
5. Your educat	ion level.					
1. literate	2. Khalwa education	3. primary school	4. high so diplom		5. university degree	6. post graduate
6. Relationship	length with you	company.				
	1. 24	2. 57	3. 8 10	)	4. 11 13	5. over 14

7. Your type dealing with company.

	Motor insurance	Fire + energy	marine	engineering	miscellaneous	livestock	Travel + aviation	medical	Export credit
ı									

Section 2: This section inquires about relationship contextual variables regarding conflict handing, communication, customer knowledge and technology basis CRM in your company. Please circle the most appropriate number after the following sentences according to your opinion about company through your dealing with the company.

Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
1 -	2	3	4	5

Item	Statement conflict handling	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
1	My company tries to avoid potential conflict	1	2	3	- 4	5
2	My company tries to solve main fest conflict they create problem	I	2	3	4	5
3	My company has the ability to openly discuss solutions when problems arise	1	2	3	4	5
4	The employees in the company have a best necessaries knowledge to serve me.	1	2	3	4	5

Item	Communication	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
1	My company provides timely and trust worthy information	1	2	3	4	. 5
3	My company fulfils it promises	1	2	3	4	5
4	Information provided by company is accurate	1	2	- 3	4	- 5

Item	Customer Knowledge	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
1	My company's employees are willing to help customers in a responsive manner	1	2	3	4	5
2	My company's fully understands the needs of our key customers via knowledge leaning	1 .	2	3	4	5

Item	Technology	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
1	My company's invest in technology to acquire and manage ( real time ) customer information	1	2	3	4	5 -
2	My company's have a dedicated CRM technology in place	1 -	2	3	4	5
3	My company's have technologies that allow for one to one – communication with potential	1	2	3	4	5
4	Relative to our competitors the quality of our information technology resources is large	1	2	3	4	5

Section 3: The following parts describe the relationship if quality between your company and you, and this comes through two concepts (namely satisfaction and trust – please circle the most appropriate number after the following sentences according to your opinion about the company through your dealing with the company.

Item	Satisfaction	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
1	My choice to use this company was a wise one	1	2	3	4	5
2	I am always delighted with this company service	1	2	3	4	5
3	I feel that the company dealing way with me is acceptable	1	2	3	4	5
4	I think I did the right thing when I decided to use this company	1	2	3	4	5
5	Overall, lam satisfied from my relationship, and dealing with this company	1	2	3	4	5

Item	Trust	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
1	My company is very concerned with security for my transactions	1	2	3	4	5
2	My company's words and promises are reliable	1	2	3	4	. 5
3	My company's is consistent in providing quality services	1 -	2	3	4	5
4	Most of the company employees have a high credibility	1	2	3	4	5

Section 4: The following parts describe the relationships marketing (namely customer retention, customer acquisition) between your company and you, this comes through two concepts (customer retention, and customer acquisition) please circle the most appropriate number after the following sentences according to your opinion about the company through your dealing with the company.

Item	Customer retention	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
1	My company's maintain in interactive two – way communication with our customers	1	2	3	4	5
2	My company's actively stress customer loyalty or retention programs	. 1	2	3	4	5
3	My company's integrate customer information across customer contact points	1	2	3	4	5
4	My company's are structured to optimally respond to groups of customers with different value	1	2	3	4	5
. 4	respond to groups of customers with different	1	2	3	1	
5	My company's systematically attempt to manage the expectations of high value customers	1	2	3	4	5

Item	Customer Acquisition	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
1	My company's attempt to build long - term relationship with our high - value customers	1	2	3	4	5
2	My company's systematically present	1	2.	3	4	5
2	My company's systematically present different offers to prospects based on the prospects economic value	1	2 .	3	4	5

Section 5: The following parts describe the relationships duration between your company and you, please circle the most appropriate number after the following sentences according to your opinion about the company through your dealing with the company.

Item	Customer Acquisition	1 3	4 6	7 9	10 - 12	13 and over
1	How many years you dealing with this company					

Notice: If you want a free copy of results, a free copy of results will be send, kindly enclose tour tittle and tel, number in the bellow box.

Your name	
Tel. No. or Email	
Your address	

# بسم الله الرحمن الرحيم

# جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات العليا

اً : لاحظ إستمارة الأسئلة هذه يجب أن تملأ بواسطة العملاء الذين لديهم تعامل مسع أي مسن	رجاء
نات التأمين السودانية لمدة سنتين على الأقل ، ومع نفس الشركة ، تتكون باستمارة الأسئلة من	شر ک
ة أقسام ، رحاءًا الإحابة على كل الأستلة ·	المسا

كل المعلومات التي يدلي بما العميل ، ستعامل بشكل سري ، وسيتم استعمالها للأغراض الأكادبمية ، الرجاء أخذ حريتك في الاتصال بالباحث إذا كنت تحتاج لأي معلومات تتعلق باستمارة الأسئلة

- اس الباحث: أبوبكر عبد القادر البشير إدريس
  - موبايل: ٩١٢٢٨٧١٩٨
- عنوان البريد : bakry2002@hotmail.com

# القسم (١) لمحة عامة

	العسم (۱) حد حات
لة عامة مهمة بالنسبة لنا لمعرفة خلفية عن المبحوثين ( العمــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	هذ القسم يتكون من أستا
كل واضح في المكان الذي يلائم ويعبر عن حالتك ، كما هو موضح أدناه :	استعمل الرمز ( ) بشك
شركة التأمين التي تتعامل معها	<ol> <li>الرجاء ذكر اسم</li> </ol>
	<ol> <li>العمر باالسنوات</li> </ol>
: من ۲۰ _ ۳۰ من ۳۱ ؛	أقل من ٢٠
0	

7 - 1 - 20 70 70 70	٤.
الحالة الاجتماعية :	
عازب / عازبة ٪. متزوج / متزوجة ٪. مطلق / مطلقة ٪. أرمل / أرملة	٠١
المستوى التعليم :	۰,
أمي خلوه أساس ثانوي	
جامعي فوق الجامعي فوق الجامعي مدة العلاقة مع الشركة بالسنوات :	٠,
من ٢ _ ٤ / ١ من ٥ _ ٧ / ٨ _ ١٠   ١٠ _ ١٢   ١٠   ١٥ أكثر من ١٤ اسنة	۱۱
نوعية التعامل مع الشركة :	٠٧.
أمين تأمين التأمين التأمين التأمين التأمين التأمين التأمين التأمين الصادر الخوادث الثووة السفر الطبي المندسي المتنوعة الحيوانية والطيران	

القسم (٣) . هذا القسم يستعلم عن متغيرات محتوى العلاقة التي تتعلق بمعالجة التراع ، الاتصالات ، معرفة الزبون والتكنولوجيا ومن خلال الشركة التي يتعامل معها .

الرجاء وضع دائرة حول الحملة الملائمة المبينة بالأرقام وذلك حسب رأيك من حلال تعاملـــك مـــع الشركة

متغيراد	تغيرات محتوى العلاقة   Contextual Relationship Variables									
البند	معالجة التراع Conflict Handing	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة				
١	الشركة تحاول تفادي التراعات المتوقعة	١.	۲	٣	٤	٥				
۲	الشركة تحاول حل النزاعات الظاهرة قبل أن	١	۲	٣	٤	٥				
	تفرز مشاكل									
٣	الشركة لها القدرة لمناقشة الحلسول بسشكل	. 1	۲	٣	٤	٥				
	مفتوح عندما تظهر المشاكل									

٥	٤		۲	, , ,	العاملون بالشركة التي أتعامل معها عندهم	. 1
					المعرفة الضرورية لخدمتي بشكل أفضل	
٥	٤	٣	۲	ì	يحول العاملون بالشركة المشاكل إذا كانت	0
					أعلى من سلطاتهم إلي رؤساء أقسامهم	

	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	Communications וلاتصالات	البتد
	٥	٤	٣	۲	١	الشركة تزودني بمعلومات وقتية وحديرة بالثقة	3
_	0	. 1	٣	۲	١	تنجز الشركة التي أتعامل معها وعودها لي	2
_	0	٤	٣	۲	1	تنجز الشركة التي أتعامل معها وعودها لي الشركة تزودني بمعلومات دقيقة لكل	2

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	معرفة العملاء Customer Knowledge	البند
	٤	٣	۲	,	العاملين بالشركة راغبون بأسلوب متحاوب لمساعدة الزبائن	١
٥	٤		, ۲	,	الشركة تتفهم حاحات الزبائن بالكامل عـــن طريق المعرفة	۲.

فيرات محتوى العلاقة Contextual Relationship Variables									
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	Technology	التكنولوجيا	البند		
٥	٤	٣	۲	١	ت حقيقي في إدارة التقنية الزبائن	تستثمر الشركة وق لاكتساب معلومات	١		

	٥	٤	٣	۲	- 1	الشركة تكرست لنطبيسق تكنولوحيسا إدارة	۲
						علاقات العملاء	
Γ	٥	٤	٣	۲	١	الشركة لها التقنيات التي تـــسمح بإمكانيـــة	٠ ٣
		-				الاتصال واحد إلى واحد	
	٥	٤	٣	۲	١	نسبة تقنية معلوماتنـــا إلي نوعيـــة مـــصادر	٤ ، ٠
						منافسينا كبيرة	

القسم (٣) : الجزء أدناه يصف نوعية العلاقة بينك ( كعميل ) والشركة من خلال محورين . الرضا والثقة . رجاءاً وضع دائرة حول الرقم الملائم بعد الجملة وذلك حسب رأيك من خلال تعاملك مع الشركة

	Relat	ionshi	p Qua	lity	العلاقة	جودة ا
أوافق	أوافق	محايد	Ŋ	لا أوافق		
بشدة			أوافق	بشدة	الرضا Satisfaction	البند
(0)	(£)	(₹)	( <b>Y</b> )	(1)		
٥	٤	٣	۲	١,	الحتياري التعامل مع هذه الشركة كان موفقاً	٦
٥	٤	٣	۲	١	أنا دائماً مسرور من الخدمات التي توفرهـــــا	۲
				1	هذه الشركة	
0	٤	٣	Y	١	أنا اشعر بأن طريقة الشركة في التعامل معسى	٣
					مقبولة	
٥	٤	٣	۲	. 1	اتخاذ قرار التعامل مع هذه الـــشركة كـــان	٤
					صحيحاً	
o	ŧ	٣	۲	١	أنا راضي تماماً عن علاقتي وتعاملي مع هـــــــــــــــــــــــــــــــــــ	5
					الشركة	

أوافق	أوافق	محايد	ľ	لا أوافق		
بشدة			أوافق	بشدة	Trust 2in	البند
(0)	( <b>£</b> )	(T)	( <b>t</b> )	(1)		
٥	٤	٣	۲	١	الشركة مهتمة حدأ بأمن وسلامة معاملاتحــــا	١
					معي	
٥	٤	٣	۲	١	كلمات ووعود الشركة موثوقة بالنسبة لي	۲
٥	٤	٣	۲	١. ١	الشركة ثابتة في تزويدي بالخدمات الممتازة	٣

القسم (٤) :

الجزء أدناه يصف العلاقات التسويقية بينك (كعميل) والشركة . وفي هـــذا الـــسياق يتمركـــز في محورين هما ( الاحتفاظ بالعملاء واكتساب العميل) . الرجاء وضع دائرة حول الرقم الملائـــم بعـــد الجملة وذلك حسب رأيك من خلال تعاملك مع الشركة .

العلاقاء	ت التسويقية	Relationship Marketing					
		لا أوافق	Y	محايد	أوافق	أوافق	
البند	الاحتفاظ بالعملاء	بشدة	أوافق			بشدة	
		(2)	(Y)	(٣)	( <b>£</b> )	(0)	
1, 1	الشركة باقية في طريق اتصال تفـــاعلي مـــع	١	۲	٣	٤	٥	
	الزبائن						
۲	الشركة تشدد بشكل نشط على بسرامج	١	۲	٣	٤	٥	
	الاحتفاظ بولاء الزبون						
٣	توحد الشركة معلومات الزبائن عبر نقساط	١	۲	٣	٠ ٤	٥	
	اتصال الزبائن						
٤	تنظم الشركة بمحموعة للرد بشكل مثالي على	١	۲	٣	٤	٥	
	الزبائن بالقيم المختلفة						

٥	٤	٠.٣	۲.	1 .	الشركة تحاول بشكل نظم إدارة توقعات	6
					الزبائن ذو القيمة العالية	
أوافق	أوافق	محايد	۲	لا أوافق		,
بشدة			أوافق	بشدة	اكتساب العملاء	البند
(0)	(£)	(٣)	(Y)	(1)		
٥	ŧ	٣	۲	1	الشركة جعلت المحاولات لجـــذب الفـــرص	١
					بتنسيق الرسائل عير القنوات الإعلامية	
			1			
	٤		-		الشركة تميز أملاكنا مستندة على قيمة الزيون	2

## القسم (٥) :

هذا الجزء يستعلم مدة العلاقة بينك وبين الشركة التي تتعامل معهاً . الرحاء وضع دائرة حول الـــرقم الملائم بعد الجملة وذلك حسب رأيك من خلال تعاملك مع الشركة

مسن	ه/ أكثر	٤/ من ١٠ ـــ ١٢	٣/ من ٧ ٩	۲/ من ٤_ ٦	۱/ من ۲_۳	مدة العلاقة	البند
	۱۳ سنة	Α.					
						كم عمدد المسنوات	
						وأنت تتعامل مع هذه	
			, '			الشركة	

## ملحوظة :

الذين يودون أن يحصلوا على نسخه محانية من نتائج هذا البحث سنرسل لهم عند الانتهاء من البحث ، فقط رجاء أدرج عنوانك ورقم هاتفك في الصندوق أدناه :

العنوان أو الإيميل
رقم التلفون