بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

الأخ الكريم/الأخت الكريمة.....المحترم.

السلام عليكم ورحمة الله وتعالى وبركاته

الموضوع : استمارة استبيان(مسح اجتماعي)

الموضوع : مسح اجتماعي (استبانة) بعنوان: أثر أستراتيجيات التسويق المصرفي التنافسية علي الحصة السوقية دراسة حالة بنك فيصل الاسلامي السوداني لنيل درجة الماجستير بالاشارة الي الموضوع اعلاه ارجوا منكم ملء الاستبيان المرفق ويتطلب ذلك الحصول علي مجموعة من البيانات ويسعدني أن اتلقي مشاركتكم من خلال خبرتكم العلمية والعملية حتي يكون البحث اضافة حقيقية للمعلومات والمعرفة , ونعدكم بسلامة وسرية المعلومات.

اتوجه اليكم بالتقدير والاحترام شاكرا لكم كريم تعاونكم لانجاح الدراسة الميدانية.

كما نرجو الانتباه الي الاتي :

سرية المعلومات , عدم كتابة الاسم او التوقيع , الاجابة الصادقة والصريحة .

ولكم خالص الشكر والتقدير

2015م

اولا : البيانات الشخصية

ارجو التكرم بوضع (✓) أمام المربع المناسب لكل عبارة من العبارات التالية:

1) **النوع** :

ذكر ☐ انثئ ☐

2)**الفئة العمرية** :

20 وأقل من 30سنة ☐ 30وأقل من 40 سنة ☐

40وأقل من 50 سنة ☐ 50 سنة فأكثر ☐

3) **المؤهل العلمي** :

ثانوي ☐ جامعي ☐

فوق الجامعي ☐

4) **سنوات الخبرة** :

5واقل من 10 سنوات ☐ 10 واقل من 20 ☐

20 واقل من30 ☐

5) **نوع عقد العمل**

ثابت ☐ مؤقت ☐

خبير ☐

ثانياً:البيانات الأساسية:

الفرضية الرئيسية : (هنالك علاقة ذات دلالة أحصائية بين أستراتيجيات التسويق المصرفي وبين الحصة السوقية للعملاء.)

المحور الأول: أستراتيجيات التنافسية :

		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	لدئ المصرف المقدرة علي تقديم الخدمات المصرفية بتكنولوجيا حديثة .					
2	يقوم المصرف بالاستجابة الفورية لإحتياجات العملاء وتلبيتها بالسرعة المطلوبة .					
3	مستوي جودة الخدمات المصرفية مرتفع كما تساعد الفروع المنتشرة لتغطية نسبة عالية من المتعاملين					
4	يتم أستخدام وسائل للتواصل والرد علي إستفسارات العملاءلحظياً					

المحور الثاني: الاستراتيجيات الهجومية والدفاعية :

		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لااوافق	لا أوافق بشدة
1	يقدم المصرف الافضل والانسب من الخدمات المصرفية للقطاع المستهدف نظراً لاستخدام الخدمة .					
2	يقوم المصرف وبشكل مستمر تقديم خدمات بكفاءة لاتستطيع المصارف المنافسة تقديمها.					
3	يعمل المصرف بتصميم سياسات تسويقية تعتمد علي تميز المنتج , أوتخفيض التكلفته					
4	يقدم المصرف منتجات لاشباع إحتياجات قطاع جغرافي معين من العملاء.					

المحور الثالث: أستراتيجية التمييز:

		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لااوافق	لا أوافق بشدة
1	يعمل المصرف بتقديم خدمات مصرفية متفردة ومتميزه عن منافسيه لكسب ثقة ورضا العملاء					
2	يقوم المصرف بالتحسين المستمر لخدماته لاستمراية التعامل وكسب ولاء العملاء.					
3	يعمل المصرف وبشكل مستمر في القيادة بالتمييز وبتنفيذ المرونة تجاه العملاء					
4	يعمل المصرف بتقديم خدمات عالية الجودة لما لها من تاثيرات واضحة علي طلب العميل					

انتهي الاستبيان.