

الاستاذ: بن شني عبدالقادر

استاذ محاضر بجامعة عبد الحميد بن باديس

ملتقى وطني حول:

" الاستراتيجية الصناعية الجديدة في الجزائر - استمرارية.... أم قطيعة "

يومي 23 و 24 أفريل 2012،

مداخلة تحت عنوان:

" تسيير العلاقات مع الزبائن مصدرا جديد للميزة التنافسية! "

جامعة عبد الحميد بن باديس, كلية العلوم الاقتصادية, علوم التسيير و العلوم التجارية

تتعلق المداخل بالاستراتيجية الصناعية الجديدة في الجزائر وتتعلق باهمية عملية التسيير بشكل عام في المؤسسة على العموم واهمية ودور العلاقات مع المستهلكين الاساسيين للمؤسسة وضرورة التميز على باق المؤسسات المنافسة من خلال الاهتمام وبشكل جي بكل ما يطلبه المستهلك وما يجول في خاطره ، وما يؤرقه ازاء المنتج، وما يجعله متعلقا به دون باقي المنتجات من نفس النوع ،وتعتمد المؤسسات في ذلك وفي تسيير وظيفة التسويق على ما يعرف بجملة قاعدة البيانات حول الزبائن والزبائن الاوفياء ومن ثم فهي تعتمد في ذلك على طرق تسييرية بغية المحافظة عليهم وهي بذلك تحاول الاتصال والتواصل معهم بغية تقديم لهم جملة المعلومات