

## خصائص الخدمات و أثرها على سلوك المستعملين

د. براينيس عبد القادر \*

د. كبير هادية °

جامعة مستغانم - الجزائر -

### الملخص:

تتناول هذه المقالة بالدراسة و التحليل موضوع خصائص الخدمات و أثرها على سلوك المستعملين. يتلخص هذا البحث في محورين أساسيين:

**المحور الأول:** يتناول خصوصية الخدمات بالتطرق الى خصائصها المتعددة التي تميزها عن المنتجات المادية الملموسة.

**المحور الثاني:** يتعلق بتوضيح الآثار الكبيرة التي تتركها الخصائص المميزة للخدمات على سلوك مستعملي الخدمات، و التي تجعل منه سلوكا خاصا و مميزا.

# Les Caractéristiques des services et leur impact sur le comportement des utilisateurs des services

*DR/ KEBIR HADIA*

*DR / BRAINIS ABDELKADER*

## **RESUME :**

L'étude se porte sur les caractéristiques des services et son impact sur le comportement des utilisateurs des services. Cette recherche se résume en 02 axes :

**1<sup>er</sup> axe :** traite les spécificités et caractéristiques distinctes des services par rapport aux produits tangibles.

**2<sup>ieme</sup> axe:** se base sur l'éclaircissement de l'impact des caractéristiques des services sur le comportement des utilisateurs des services