

المؤلف:

1- بن شني عبدالقادر

2 - بشني يوسف

مقال تحت عنوان:

"إشكالية تسيير العلاقات مع الزبائن دراسة حالة سوق الهاتف النقال"

مجلة الاقتصاد و التسيير جامعة وهران

العدد 03

تسعى المؤسسة عموما في الوقت الراهن الى المحافاة على زبائنا الحاليين ومحاولاة كسب زبائن جدد ومن ثم المحافاة على استمرارية العلاقة معهم، من هذا المنطلق تعتبر عملية تسيير العلاقات معى الزبائن ، عملية ذات اهمية كبيرة في المؤسسة من خلالها يتم كسب واكتساب ولاء الزبائن، ومن خلال هذا المقال حاولنا تسليط الضوء على واقع عملية تسيير العاقات مع الزبائن في مؤسسات الهاتف النقال والتي تعتبر مؤسسات رائدة في هذا المجال بالجزائر.