

Auteur s:

1- بشني يوسف

2- بن شني عبدالقادر

Titre du l'article / ou bien communication:

مقال تحت عنوان "إشكالية تسيير العلاقات مع الزبائن دراسة حالة سوق الهاتف النقال"

Date de publication :

20/09/2012

Nom de journal :

مقال بمجلة اقتصاد و تسيير_العدد 06_باللغة العربية

Mot clé :

المؤسسة- تسويق- تسيير العلاقات مع الزبائن

Résumé :

تسعى المؤسسة عموماً في الوقت الراهن الى المحافظة على زبائنا الحاليين ومحاولة كسب زبائن جدد ومن ثم المحافظة على استمرارية العلاقة معهم، من هذا المنطلق تعتبر عملية تسيير العلاقات مع 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 العلاقات مع الزبائن في مؤسسات الهاتف النقال والتي تعتبر مؤسسات رائدة في هذا المجال بالجزائر.