

اشكالية البحث:

شهد القرن الحالي احداث و تطورات كثيرة اثرت على حياة الافراد و رفاهيتهم الاقتصادية و الاجتماعية، ومن المتوقع ان تزداد تلك الاحداث و تتطور عبر القرون القادمة، ومن اجل مواجهة هذه التحديات اتجهت معظم المؤسسات الخدمية إلى بناء علاقات وطيدة مع زبائنهم و هذا من اجل كسب ولائهم و مساهمتهم في الحصول على زبائن جدد، و التي من خلالها تتمكن من تحقيق رغباتهم.

حيث أصبحت المؤسسات تسعى جاهدة لكسب ولاء الزبائن وبناء علاقة طويلة الامد معهم، و هذا من اجل تفعيل الاتصال التسويقي داخل المؤسسة، هذه العلاقة التي اصبحت تقوم على حقائق تكشف أن الزبون الاكثر تحقيقا للربح بالنسبة للمؤسسة هو الزبون الذي يرتبط بها بعلاقة طويلة الامد و منه ظهر مصطلح إدارة العلاقة مع الزبون

من خلال ماسبق جاءت هذه الدراسة لتبين أهمية بناء علاقة مع الزبائن وذلك بطرح السؤال الاساسي الآتي و الذي يمثل إشكالية الدراسة: مامدى تأثير ادارة العلاقة مع الزبون في تفعيل الاتصال التسويقي للمؤسسة الخدمية؟

ويندرج تحت هذا السؤال الفرعي مجموعة من الاسئلة الفرعية تتمثل في:

✓ هل تؤثر بناء علاقة مع الزبون على المؤسسة الخدمية؟

✓ هل تساهم ادارة العلاقة مع الزبون في تفعيل الاتصال التسويقي؟

✓ هل يسعى معظم الزبائن لبناء علاقة مع المؤسسات؟

الفرضية الرئيسية:
تؤثر إدارة العلاقة مع الزبون في تفعيل الاتصال التسويقي للمؤسسة الخدمية بشكل كبير

فرضيات الدراسة



أهداف الدراسة



منهجية الدراسة و الادوات المستخدمة : بغية الوصول إلى الأهداف المرجوة وللإجابة على إشكالية البحث المطروحة سنستخدم على المنهج الوصفي في الجزء النظري، وذلك لوصف وتفسير وتحليل متغيرات الدراسة والوقوف عليها وهذا باستخلاص الجانب النظري لأهم الدراسات والأطروحات والمقالات العلمية التي تناولت الموضوع .

وكما ساعتمد على أسلوب دراسة حالة في الجانب التطبيقي في دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات مستعينة بالجانب النظري للقيام بالتحليل، والبيانات مأخوذة من تقارير المؤسسة.

ذنايب مصعب، دور ادارة العلاقة مع الزبون في تنمية الرأس مال الفكري، دراسة تحليلية-نجمية للاتصالات- مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.

يوسف حبيب سلطان الطائي و آخرون، إدارة علاقات الزبون، الطبعة الاولى، مؤسسة الوارث للنشر و التوزيع، عمان، 2009.

فؤاد بوجنات، تقييم واقع الاتصال التسويقي في المؤسسة الاقتصادية الخدمية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال - موبيليس، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة قاصدي

مرباح ورقلة، 2008/2009.

madidamri@gmail.com