

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم و البحث العلمي
جامعة البليدة 2
كلية: العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم التجارية

دور ادارة العلاقة مع الزبون في تحقيق جودة الخدمة
دراسة حالة اتصالات الجزائر بالأغواط

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم التجارية
تخصص: تسويق

إشراف الأستاذ:
د. بيشاري كريم

إعداد الطالب:
نجام عز الدين

السنة الجامعية: 2015\2016

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة البليدة 2
كلية: العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم التجارية

دور ادارة العلاقة مع الزبون في تحقيق جودة الخدمة
دراسة حالة اتصالات الجزائر بالأغواط

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم التجارية
تخصص: تسويق

إعداد الطالب:

نجام عز الدين

أمام اللجنة المشكلة من:

اللقب و الإسم	الرتبة	الجامعة الأصلية	الصفة
بوزعور عمار	أستاذ محاضر أ	جامعة البليدة 2	رئيسا
بيشاري كريم	أستاذ محاضر أ	جامعة البليدة 2	مقررا
قاشي خالد	أستاذ محاضر أ	جامعة البليدة 2	عضوا
حاج عيسى سيد أحمد	أستاذ محاضر أ	جامعة البليدة 2	عضوا

نوقشت يوم: 2015/11/09

السنة الجامعية: 2015 / 2016

Résumé:

Cette étude vise à faire la lumière sur le rôle de la gestion de la relation avec le client dans la réalisation de la qualité de service en fonction d'un certain nombre de variables concernant les composants de la gestion de la relation avec le client, qui sont les processus, les gens, l'information, Technologie comme des variables indépendantes et les dimensions de la qualité de service représenté par la tangibilité, la fiabilité, la réactivité, l'empathie, la sécurité.

L'importance de l'étude dans la recherche des moyens et méthodes possibles pour fournir un service de haute qualité en Utilisant les concepts de la gestion de relation avec le client, cette étude basé sur des recherches sur terrain touchant un échantillon de 129 travailleurs de la direction opérationnelle d'ALGERIE TELECOM de la wilaya de Laghouat cet dernier C'est un échantillon non aléatoire délibérée, et après le processus de l'inquisition d'échantillon de recherche les résultats de l'enquête étaient traité à travers des moyennes arithmétiques, et les écarts types et l'étude de corrélation et l'analyse de la régression et la variance.

Après l'analyse des hypothèses de l'étude montre que l'Algérie Telecom adopte le concept de gestion de la relation avec le client et intéressé à fournir des services de haute qualité, ainsi que il ya une forte indication de corrélation de 0.811 entre les composants de gestion de la relation avec le client et la qualité du service, ainsi qu' il y a un effet moral compte tenu des résultats de l'coefficient de détermination qui se établissait à 75%, ce qui signifie qu'une grande proportion dans la réalisation de la qualité de service s'interprète par la gestion de la relation avec le client, et dans ce dernier pour s'assurer qu'il y avait une différences significatives concernant des thèmes attribués aux caractéristiques démographiques.

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور إدارة العلاقة مع الزبون في تحقيق جودة الخدمة بالإعتماد على جملة من المتغيرات المتمثلة في مكونات إدارة العلاقة مع الزبون والتي هي العمليات، الأفراد، المعلومات، التكنولوجيا كمتغيرات مستقلة وأبعاد جودة الخدمة متمثلة في الملموسية، الإعتماذية، الإستجابة، التعاطف، الأمان.

تكمن أهمية الدراسة في البحث عن الطرق و الأساليب الممكنة لتقديم خدمة ذات جودة عالية بإستخدام مفاهيم إدارة العلاقة مع الزبون، اعتمدنا في هذا البحث على دراسة ميدانية مست 129 عامل وعاملة من المديرية العملية لإتصالات الجزائر بالأغواط وهي عبارة عن عينة قصدية غير عشوائية، وبعد عملية الاستقصاء لعينة البحث تناولنا تحليل نتائج الاستقصاء باستعمال المتوسطات الحسابية، و الانحرافات المعيارية و دراسة علاقة الارتباط والانحدار وتحليل التباين.

ويعد تحليل فرضيات الدراسة تبين أن إتصالات الجزائر تتبنى مفهوم إدارة العلاقة مع الزبون و تهتم بتقديم خدمات ذات جودة عالية، كذلك توجد علاقة إرتباط ذات دلالة قوية ب 0,811 بين مكونات إدارة العلاقة مع الزبون وجودة الخدمة، كما أن هناك علاقة أثر معنوية بالنظر إلى نتائج معامل التحديد الذي بلغ 75% مما يعني ان النسبة الكبيرة في تحقيق جودة الخدمة تفسره مكونات إدارة العلاقة مع الزبون، وفي الأخير التأكيد من وجود فروق معنوية تخص محاور البحث تعزى على الخصائص الديمغرافية.

الكلمات المفتاحية :

إدارة العلاقة مع الزبون، جودة الخدمة

