

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الخليل
كلية الدراسات العليا والبحث العلمي
ماجستير إدارة الأعمال M.B.A

"أثر إدارة العلاقة مع الزبائن على ولاء مستخدمي
شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية – جوال في الضفة الغربية"

" Effect of Customer Relationship Management on
Customers Loyalty
of Palestinian Cellular Communications Company
-JAWWAL- in West Bank "

إعداد
شيرين عبد الحليم شاور التميمي

إشراف
الدكتور يوسف أبو فارة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال (M.B.A) بكلية الدراسات العليا والبحث العلمي في جامعة الخليل.

2010

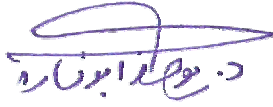
"أثر إدارة العلاقة مع الزبائن على ولاء مستخدمي
شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية – جوال في الضفة الغربية"

إعداد

شيرين عبد الحليم شاور التميمي

نوقشت هذه الرسالة يوم السبت بتاريخ 2010 /9/25

أعضاء لجنة المناقشة: التوقيع



(مشرفا ورئيسا)

1- د. يوسف أبو فارة



(عضوا خارجيا)

2- د. مروان جلعود



(عضوا داخليا)

3- د. شريف أبو كرش