

قائمة المحتويات

الرقم	العنوان	الصفحة
	الإهداء	iii
	شكر و تقدير	vi
	الملخص باللغة العربية	viii
	الفصل الأول – الإطار العام للدراسة -	
1-1	مقدمة	1
2-1	مشكلة الدراسة	4
3-1	أسئلة الدراسة	4
4-1	أهداف الدراسة	5
5-1	حدود ومحددات الدراسة	5
6-1	فرضيات الدراسة	6
7-1	أهمية الدراسة	8
8-1	نموذج الدراسة	9
9-1	التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة	10
10-1	دراسات سابقة	12
	الفصل الثاني – الإطار النظري -	
1-2	الفرع الأول- مفهوم إدارة العلاقة مع الزبائن	22
1-1-2	المبحث الأول : تعريف إدارة العلاقة مع الزبائن	22
2-1-2	المبحث الثاني : تعريف العلاقة	28
3-1-2	المبحث الثالث: القيمة لدى الزبون (Customer Value)	32
2-2	الفرع الثاني – مكونات إدارة العلاقة مع الزبائن	37
1-2-2	المبحث الأول: بيانات ومعلومات الزبائن	37
2-2-2	المبحث الثاني : الخصوصية (Privacy)	40

41	المبحث الثالث : التكنولوجيا	3-2-2
44	المبحث الرابع : العمليات	4-2-2
47	المبحث الخامس : الأفراد	5-2-2
49	الفرع الثالث - وظائف إدارة العلاقة مع الزبائن	3-2
50	المبحث الأول : التسويق	1-3-2
53	المبحث الثاني : عمليات البيع	2-3-2
58	المبحث الثالث : الاهتمام بالزبائن	3-3-2
60	المبحث الرابع : دعم الخدمات	4-3-2
63	الفرع الرابع - الولاء	4-2
64	المبحث الأول :أنواع الولاء لدى الزبائن	1-4-2
69	المبحث الثاني :برامج الولاء (Loyalty Schemes)	2-4-2
71	المبحث الثالث :مظاهر الولاء لدى الزبائن	3-4-2
	الفصل الثالث – منهجية الدراسة	
74	الفرع الأول -وصف منهجية الدراسة	1-3
74	الفرع الثاني - مجتمع الدراسة	2-3
75	الفرع الثالث - عينة الدراسة	3-3
76	المبحث الأول : الخصائص الديموغرافية لعينة الموظفين	1-3-3
81	المبحث الثاني : الخصائص الديموغرافية لعينة الزبائن	2-3-3
89	الفرع الرابع – أدوات جمع البيانات	4-3
90	الفرع الخامس – صدق أداة الدراسة	5-3
90	المبحث الأول : صدق استبانة الموظفين	1-5-3
92	المبحث الثاني : صدق استبانة الزبائن	2-5-3
93	الفرع السادس – ثبات أداة الدراسة	6-3
94	الفرع السابع – المعالجة الإحصائية	7-3

	الفصل الرابع : تحليل البيانات	
96	الفرع الأول – تحليل أسئلة الدراسة	1-4
96	المبحث الأول: سؤال الدراسة الرئيس	1-1-4
98	المبحث الثاني : أسئلة الدراسة الفرعية	2-1-4
115	الفرع الثاني – اختبار فرضيات الدراسة	2-4
	الفصل الخامس : ملخص النتائج والتوصيات	
154	الفرع الأول – نتائج الدراسة	1-5
154	المبحث الأول :نتائج أسئلة الدراسة	1-1-5
160	المبحث الثاني : النتائج المتعلقة بالخصائص الديموغرافية للعينة	2-1-5
162	المبحث الثالث : نتائج اختبار فرضيات الدراسة	3-1-5
168	الفرع الثاني - التوصيات	2-5
170	فهرس الجداول	
175	فهرس الأشكال	
	الملاحق	
177	قائمة بأسماء المحكمين	ملحق رقم 1
	استبانة الموظفين	ملحق رقم 2
	استبانة الزبائن	ملحق رقم 3
180	قائمة المصادر والمراجع	
182	الملخص باللغة الانجليزية	