

جامعة الجيلالي بونعاما خميس مليانة - الجزائر -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التجارية

العنوان:

تأثير إدارة علاقة الزبائن على الأداء التسويقي في المؤسسات السياحية

دراسة حالة وكالة دوي للسياحة والسفر بعين الدفلى

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية

تخصص تسويق الخدمات

إعداد الطالبين: * تومي حمزة

* عقون محمد

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	د. بناولة حكيم (أستاذة محاضرة (أ) - جامعة الجيلالي بونعاما)
مقررا	د. زيني فريدة (أستاذة محاضرة (أ) - جامعة الجيلالي بونعاما)
ممتحنا	د. زمالة عمر (أستاذة محاضرة (أ) - جامعة الجيلالي بونعاما)

السنة الجامعية: 2018/2019