

الباحث الاقتصادي

مجلة دولية محكمة، متخصصة في الاقتصاد والعلوم الإدارية

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة- الجزائر

عدد خاص بالملتقى الوطني الثالث عشر حول التسويق
بالعلاقات ودوره في الرفع من أداء المنظمات.

المجلد 02 عدد خاص/ ديسمبر 2014

ISSN : 2335-1748

الإيداع القانوني: 2013/1612

مجلة الباحث الاقتصادي المجلد 02 خاص ديسمبر 2014 Chercheur Economique

Chercheur Economique

Revue scientifique à comité de lecture,
Spécialisée, en économie et sciences managériales

Université 20 Aout 1955- SKIKDA

Numéro spécialm Vol 02 DEC2014

ISSN : 2335-1748

Dépot légal:1612/2013

مجلة علمية دولية محكمة ومتخصصة في الاقتصاد والعلوم الادارية

تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة 20 أوت 1955 -سكيكدة- الجزائر

الرئيس الشرفي للمجلة : د. قوادرية علي مدير جامعة 20 أوت 1955-سكيكدة-

أعضاء اللجنة العلمية للمجلة

- | | |
|---|---------------------------------|
| جامعة سكيكدة | - أ.د. فريد كورتل |
| جامعة العين للعلوم والتكنولوجيا، الإمارات العربية | - أ.د. بلعربي عبد الحفيظ |
| جامعة الجنان لبنان | - ا.د. رامن الطنبور |
| جامعة فلسطين التقنية-فلسطين | - ا.د. طارق الحاج |
| جامعة قسنطينة 2 | - ا.د. شمام عبد الوهاب |
| جامعة دمشق. سوريا. | - ا.د. حيدر احمد عباس |
| جامعة سطيف 1 | - ا.د. بوهزة محمد |
| جامعة الملك فهد . السعودية | - ا.د. محمد السعيد اوكيل |
| جامعة القادسية. العراق | - ا.د. عبد الكريم جابر العيساوي |
| جامعة الزيتونة الاردنية . الاردن | - ا.د. بدوي محمد القاضي |
| جامعة الكويت | - ا.د. احمد منير نجار |
| جامعة قسنطينة 2 | - ا.د. بوعشة مبارك |
| جامعة الاسراء، الاردن | - ا.د. وليد أحمد صافي |
| جامعة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة. | - ا.د. تهامي إبراهيم |
| جامعة مسيلة | - ا.د. بوقرة رابح |
| جامعة قسنطينة 2 | - أ.د. حسين يحيوش |
| جامعة قسنطينة 2 | - د.نور الدين زعيبط |
| جامعة سكيكدة | - د.زرزار العياشي |
| جامعة سكيكدة | - د.طيار أحسن |
| جامعة سكيكدة | - د.شرفق سمير |
| جامعة سكيكدة | - د.مقيص صبري |
| جامعة سكيكدة | - د.قمري زينة |

تحت رعاية الرئيس الشرفي للملتقى:

الاستاذ الدكتور علي قوادرية مدير جامعة

الملتقى الوطني الثالث عشر حول التسويق بالعلاقات ودوره في الرفع

من أداء المنظمات

المنظم أيام: 16/15 ديسمبر 2014

رئيس الملتقى : د. عمار شلابي بصفته عميد الكلية

رئيس لجنة التنظيم الملتقى : ا. خنشول اسيا ايمان

رئيس اللجنة العلمية :د. طيار احسن

اعضاء اللجنة العلمية

جامعة سكيكدة	د. طيار احسن
جامعة سكيكدة	د فريد كورتل
جامعة قسنطينة	د.د بن تركي عز الدين
جامعة سكيكدة	ا.زرزار العياشي
جامعة الجزائر	د.كواش خالد
جامعة قسنطينة	د كمال مرداوي
جامعة عنابة	د شريف حمزاوي
جامعة عنابة	د الهادي بوقلقول
جامعة عنابة	د. حجار عبيدة
جامعة قالمة	د بلكبير بومدين
جامعة سوق اهراس	د بن خديجة منصف
جامعة سكيكدة	د مزياي نور الدين
جامعة سكيكدة	د شرقق سمير
جامعة سكيكدة	ا.ياسين بوناب
جامعة سكيكدة	د مقيص صبري
جامعة سكيكدة	ا نظور بلال
جامعة سكيكدة	ا رجم نور الدين
جامعة سكيكدة	ا بوثلجة جمال
جامعة سكيكدة	ا.خنشول اسيا ايمان

اشكالية الملتقى

في ظل بيئة الاعمال المعاصرة المتسمة بالغموض وعدم الاستقرار نتيجة احتدام المنافسة وتباين اذواق المستهلكين ، اصبحت منظمات الاعمال مهددة بالزوال او تراجع النمو حتى تلك المنظمات التي تعتبر عريقة ، الامر الذي يحتم على تلك المنظمات تبني مفاهيم جديدة في مجال الانشطة التسويقية من شأنها المساعدة على بقاء وتطور تلك المنظمات ، ويعتبر مفهوم التسويق بالعلاقات من ابرز هذه المفاهيم

المعاصرة ،التي يساعد تبنيها على اقامة علاقات مستدامة مع عملاء المنظمة ، خاصة وان تكلفة الاحتفاظ بالعملاء هي اقل بكثير من تكلفة الحصول على عملاء جدد ، وبالنتيجة فان ممارسة التسويق بالعلاقات من شأنها الرفع من اداء المنظمات وبالتالي ضمان بقائها وتميزها ، ضمن هذا السياق ياتي التساؤل التالي :

ما مدى مساهمة أنشطة التسويق بالعلاقات في الرفع من اداء منظمات الاعمال؟

اهداف الملتقى

- 1- تحديد الاطار النظري والعملي لمفهوم التسويق بالعلاقات
- 2- تعميق البحث حول اهمية التسويق بالعلاقات
- 3- معرفة اثار تطبيق التسويق بالعلاقات على الاداء

محاور الملتقى

- 1- المفاهيم النظرية الحديثة للتسويق بالعلاقات
- 2- اثر التسويق بالعلاقات على رضا وولاء العميل
- 3- التسويق بالعلاقات في المنظمات الصناعية
- 4- التسويق بالعلاقات في المنظمات الخدمائية
- 5- المتطلبات التنظيمية لممارسة التسويق بالعلاقات
- 6- اثر تطبيق التسويق بالعلاقات على اداء المؤسسات
- 7- العراقيل والتحديات التي تواجه العلاقة مشتري /مورد
- 8- تطبيق ادارة العلاقة مع الزبائن في المنظمات.

مجلة الباحث الاقتصادي

عدد خاص بالملتقى الوطني الثالث عشر حول التسويق بالعلاقات ودوره في الرفع من أداء

المنظمات، المجلد 02، عدد خاص / ديسمبر 2014

الفهرس

- التسويق بالعلاقات من خلال القوى البيعية ... أداة لتفعيل ولاء الزبون
دراسة ميدانية على عينة من مشتركى خدمات الهاتف النقال لمؤسسة موبيليس "ATM".
حواس مولود، جامعة البويرة / حبوشي عبد الناصر، جامعة الجزائر 3.....27-5
- فعالية التسويق بالعلاقات ودوره في تحقيق ولاء ورضى العملاء.
عبد القادر خريش، جامعة البليدة 2/ حمزة بن عبد الرحمن، جامعة أدرار.....43-28
- التسويق بالعلاقات كمدخل حديث لتحقيق المزايا التنافسية وتعزيز الولاء عند الزبون في
المؤسسات الاقتصادية.
مداحي محمد، جامعة سكيكدة/ زيرق سوسن، جامعة سكيكدة.....67-44
- التوجه بإدارة العلاقة مع الزبون الالكترونية (E-CRM) كإستراتيجية لتحقيق رضا الزبائن دراسة
حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - (من وجهة نظر الزبائن).
راوية حناشي، جامعة سطيف/ سامية لحول، جامعة باتنة.....90-68
- مساهمة التسويق بالعلاقات في تحقيق وتعزيز تنافسية شركات التأمين الجزائرية بالتطبيق على
عينة من وكالات التأمين بولاية المسيلة
حسان بوبعاية، جامعة المسيلة/ فاطمة دغفل، جامعة المسيلة.....117-91