

SYLLABUS منهاج المادة التعليمية

إدارة علاقة العملاء

الميدان : العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية (D06) .. الشعبة : العلوم المالية
التخصص :تسويق سياحي وفندقي
السادسي : الأولى ماستير السنة الجامعية : 2024 /2023

التعرف على المادة التعليمية

العنوان : إدارة علاقة العملاء
وحدة التعليم : أساسية.....
عدد الأرصة : المعامل : 2.....
الحجم الساعي الأسبوعي : ثلاثة (03) ساعات.....
المحاضرة (عدد الساعات في الأسبوع) : 1.30 سا
أعمال توجيهية (عدد الساعات في الأسبوع) : 1.30 سا
أعمال تطبيقية (عدد الساعات في الأسبوع) :

مسؤول المادة التعليمية

الاسم، اللقب، الرتبة : بوريب صبرينة ، أستاذ مساعدة (أ).
تحديد موقع المكتب (مدخل ، مكتب) : رقم (..)
البريد الالكتروني : sab-communication@hotmail.com
رقم الهاتف : 0675292265
توقيت الدرس ومكانه : يوم الاحد(30 . 09 - 12 . 30) بالقاعة رقم 5 ترجمة..

وصف المادة التعليمية

المكتسبات (Pré requis) :

يفترض أن يتحكم الطلبة في مفاهيم عامة حول إدارة علاقة العملاء وأساسياته، وكذلك خدمة العملاء ومقاييس العملاء

الهدف العام للمادة التعليمية :

الهدف العام هو أن يكتسب الطلبة معرفة نوعيّة حول إدارة علاقة العملاء من حيث مفهومها، أهميتها، ودورها في الاحتفاظ بالزبون، إضافة إلى معرفة الاستراتيجيات المتبعة لإدارة العلاقة مع الزبون سواء الاكتساب أو الاحتفاظ.

أهداف التعلم (المهارات المراد الوصول إليها) : (من 3 الى 6 أهداف مع التركيز فقط على الأهداف التي يتم تقييمها)

- التعرف على أهمية إدارة علاقة العملاء.
- التعرف على أهمية خدمة العملاء ومعالجة الشكاوى
- تكوين معارف حول استراتيجيات اكتساب العملاء والاحتفاظ بهم.

محتوى المادة التعليمية

- الاطار المفاهيمي لخدمة العملاء
- شكاوى العملاء
- معالجة شكاوى العملاء
- مفهوم إدارة العلاقة مع الزبون
- الرضا
- الولاء
- استراتيجيات الاكتساب و الاحتفاظ بالعملاء

يمكن الاضافة في صفحة أخرى، عند الحاجة

طرق التقييم

طبيعة الامتحان	العلامة	التقييم بالنسبة المئوية
امتحان	20	60%
امتحان جزئي		
أعمال موجهة		
أعمال تطبيقية		
المشروع الفردي		
الأعمال الجماعية (ضمن فريق)	13	26%
استجاب (Quizz)		
المواضبة (الحضور / الغياب)	05	10%
عناصر أخرى (المشاركة)	02	4%
المجموع	40	100%

المصادر والمراجع

المرجع الأساسي الموصى به :

عنوان المرجع	المؤلف	دار النشر و السنة
كفاءة التسويق	بشير العلاق	اليازوري 2012

مراجع الدعم الإضافية (إن وجدت)

عنوان المرجع الأول	المؤلف	دار النشر و السنة
إدارة علاقات العميل	فيكومار وريئاتز ويرنر	دار المريخ 2010
عنوان المرجع الثاني	المؤلف	دار النشر و السنة
قضايا وتطبيقات معاصرة	عبد الرحمن بن عبد الله الصغير	دار صفاء 2013

المخطط الزمني المرتقب

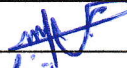
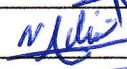
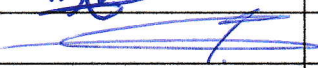
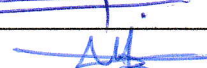
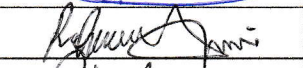
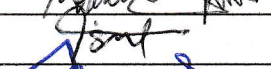
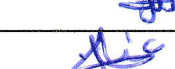
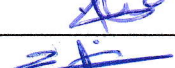
الأسبوع	محتوى الدرس	التاريخ
اللقب	الإسم	الإمضاء

الأسبوع الأول	إعطاء البرنامج وإعطاء المفاهيم الاولى	
الأسبوع الثاني	مفهوم خدمة العملاء وأهميتها	
الأسبوع الثالث	أساليب خدمة العملاء وأنواعهم	
الأسبوع الرابع	شكاوى العملاء	
الأسبوع الخامس	معالجة شكاوى العملاء	
الأسبوع السادس	إدارة علاقة العملاء	
الأسبوع السابع	رضا العملاء	
الأسبوع الثامن	ولاء العملاء	
الأسبوع التاسع	مقاييس العملاء	
الأسبوع العاشر	استراتيجيات اكتساب العملاء	
الأسبوع الحادي عشر	استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء	
الأسبوع الثاني عشر		
الأسبوع الثالث عشر	امتحان نهاية السداسي	
-	الامتحان الاستدراكي	

أستاذة الأعمال الموجهة :
بوريب صيرينة



الأستاذة (ة) المحاضرة (ة) :
بوريب صيرينة

01	حزاعة	الحرام	
02	برحايل	نادين	
03	بن شعبان	دعاء	
04	بن خليف	أسيوب	
05	غرجاني	هبة الله	
06	بوعيشة	أية	
07	لرهم	خلود	
08	بن وهاب	منار	
09	بوعيشة	نسري	
10	نصايرية	عبد الرحمن	
11	سعاد	سميرة الرحمان	
12	صادي	ملوك	
13	عسلي	أشواق	
14	عنان	دعاء	
15	ديب	أسامة	
16	زيات	لعمان	
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

نحن طالبة .. من السنة ... الاولى ماستير ... شعبة ... العلوم التجارية تخصص تسويق سياحي وفندقي ،
، نشهد أننا اطلعنا على منهاج مادة " .. ادارة علاقة العملاء " و على كيفية التقييم ، و فيما يلي
إمضاءاتنا على ذلك :