



كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم تجارية

الرقم التسلسلي: / 2018

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

دفعه: 2018/2017

الشعبة: علوم تجارية

التخصص: تسويق مصرفي

أثر إدارة علاقات الزبائن على تحقيق جودة الخدمة المصرفية
دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة - 491-

من إعداد الطالبين:
- أيمن بن منصور
- يوسف أمير
إشراف الدكتور:
- فريد راهم

لجنة مناقشة المذكرة المكونة من الأساتذة:

الإسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
بسمة عولمي	أستاذة التعليم العالي	رئيسة
فريد راهم	أستاذ محاضر - ب-	مشرفا ومقرر
أمال عبدي	أستاذ مساعد - أ-	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2018 / 2017