

تطبيقات إدارة علاقات الزبائن في مراحل الشراء الإلكتروني وأثرها

في بناء القيمة للزبون

دراسة على عينة من المتسوقين عبر البوابة الإلكترونية

**Customer relationship management applications in electronic
purchase cycle and its impact in building customer value
study on a sample of shoppers through an electronic gate**

إعداد

سوزي صلاح مطلب الشبيل

إشراف

الأستاذ الدكتور ليث الربيعي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية

قسم الأعمال الإلكترونية - كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

ديسمبر / 2012