فهرست الدرس الثالث

المفاهيم والمصطلحات

مقدمة

مفهوم الاتصال وأهميته

عناصر عملية الاتصال

إدارة علاقات الزبائن

أهداف إدارة علاقات الزبائن

أسئلة الدرس الثالث

مسرد المفاهيم والمصطلحات