

أسئلة الدرس الثالث

السؤال الأول:

عدّد أهداف نظام إدارة علاقات الزبائن.

السؤال الثاني:

رتب عناصر عملية الاتصال في قائمة تعكس أهميتها من وجهة نظرك، مدعماً إجابتك بالأدلة.

السؤال الثالث:

قدّم ثلاثاً من النصائح والإرشادات التي تراها ضرورية للتمييز في خدمة الزبون والمحافظة عليه.