

# فهرس المحتويات

شكر

اهداء

الفهرس

قائمة الجداول

قائمة الاشكال

المقدمة العامة

01	الفصل الأول: الاستراتيجية التسويقية وإعداد عملياتها.....
01	- تمهيد .....
02	- المبحث الأول: مدخل في الاستراتيجية التسويقية.....
02	➤ المطلب الأول: مفهوم الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي.....
03	➤ المطلب الثاني: مفهوم الاستراتيجية التسويقية.....
05	➤ المطلب الثالث: البيئة التسويقية .....
09	- المبحث الثاني: مراحل إعداد استراتيجية تسويقية.....
09	➤ المطلب الأول: التحليل والتشخيص .....
15	➤ المطلب الثاني: تشكيل الأهداف.....
16	➤ المطلب الثالث: مراقبة ومراجعة الاستراتيجية التسويقية.....
19	- المبحث الثالث: عمليات الاستراتيجية التسويقية .....
19	➤ المطلب الأول: عملية تقسيم السوق.....
21	➤ المطلب الثاني: عملية استهداف السوق.....
23	➤ المطلب الثالث: التموضع التسويقي.....
26	➤ خلاصة.....
27	الفصل الثاني: المزيج التسويقي وأثره في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية
28	- تمهيد .....
29	- المبحث الأول: المزيج التسويقي.....
29	➤ المطلب الأول: مفهوم المزيج التسويقي.....

- 36 ➤ **المطلب الثاني:** عناصر المزيج التسويقي للخدمات.....
- 42 ➤ **المطلب الثالث:** استراتيجيات المزيج التسويقي.....
- 49 - **المبحث الثاني:** الإطار المفاهيمي للصورة الذهنية.....
- **المطلب الأول:** مفهوم و خصائص وأبعاد الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية.....
- 49
- 52 ➤ **المطلب الثاني:** مكونات وأنواع الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية.....
- 53 ➤ **المطلب الثالث:** تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية.....
- **المبحث الثالث:** دور المزيج التسويقي في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية.....
- 58
- **المطلب الأول:** الخدمة والتسعير ودورها في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية.....
- 58
- **المطلب الثاني:** التوزيع والترويج ودورها في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية.....
- 59
- **المطلب الثالث:** العناصر الإضافية (العنصر البشري، الدليل المادي، العمليات) ودورها في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية.....
- 61
- **خلاصة.....**
- 64
- 65 **الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية عن مؤسسة اتصالات الجزائر..**
- 66 - **تمهيد.....**
- 67 - **المبحث الأول:** تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر.....
- 67 ➤ **المطلب الأول:** نبذة عن شركة اتصالات الجزائر.....
- 69 ➤ **المطلب الثاني:** الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر.....
- 73 - **المبحث الثاني:** الإجراءات المنهجية للدراسة والأساليب الإحصائية المعتمدة ...
- 73 ➤ **المطلب الأول:** مجتمع، عينة وأدوات الدراسة.....
- 75 ➤ **المطلب الثاني:** أساليب المعالجة الإحصائية.....
- 76 ➤ **المطلب الثالث:** صدق وثبات الاستبانة الاستبانة.....
- 80 - **المبحث الثالث:** تحليل النتائج واختبار الفرضيات.....
- 80 ➤ **المطلب الأول:** تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة.....

85	➤ <b>المطلب الثاني: عرض ومناقشة نتائج متغيرات الدراسة.....</b>
92	➤ <b>المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.....</b>
100	➤ <b>خلاصة.....</b>
101	..... <b>الخاتمة العامة.</b>

قائمة المراجع

الملاحق

الملخص