

المقدمة استجابة لهذه التوقعات ، يتم استخدام الأساليب أو التقنيات أو الممارسات التي تبدو واعدة في القطاع الخاص ، إدارة (على سبيل المثال ، 2001). 2005 (CRM) علاقات العملاء