

## 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.