

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المبحث الأول : خطة البحث

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول : إدارة علاقات العملاء

المبحث الثاني : الولاء في العملية الإدارية

الفصل الثالث

الدراسات الميدانية

المبحث الأول : نبذه عن المصرف السوداني الفرنسي

المبحث الثاني : إجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثالث : تحليل البيانات واختبار الفرضيات

