



جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا  
كلية الدراسات العليا  
قسم الدراسات التجارية

بحث  
تكميلي لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال

بعنوان

دور إدارة خدمات العملاء في تقوية العلاقة مع العملاء  
(دراسة حالة البنوك التجارية السودانية 2006-2008م)

**Customers Services Management and its Role in  
Strengthening Relationship with Customers  
(A Case Study of Sudanese Commercial Banks 2006-2008)**

إشراف :  
د. حسين

إعداد الطالب :  
جعفر محمد الحسن عثمان  
عمر عثمان

سبتمبر 2009م