

## (١) تعميم

new paradigm

relationship marketing (RM)

(Berkowitz et al.,1997,PP.269-270; Beckatt-Cmmarate et al., 1998,P.73;  
.Fournier 1998,P.43; Berling 1993,P.22)

( )

( ) تعريف تسويق العلاقات :-

Process

(Jackson1985, Tynan1997,p.696 ;Blois 1996, p.161;

:

Gummeson 1994)

" Parvatiyar and Sheth (1994, p.1) ( )

."

"

Morgan and Hunt (1994, p.22) ( )

."

Christopher (1991) ( )

Berry and Parasuraman (1992) ( )

(Evans and Moutinhe 1999, p.198)

( )

Gronroos (1994, p.9) ( )

(Tynan1997, P.696).

Morris et al., (1998,pp.360-361)

)

(

**تسويق العلاقات** هو توجه استراتيجي أو منهج أعمال يعم الشركة ككل بتوجيه أنشطتها وجهودها ومواردها لإقامة وتطوير وصيانة وحفظ علاقات ناجحة طويلة الأجل مع العملاء أو الموردين أو أي شركاء آخرين مستهدفين لتحقيق قيمة وأهداف متبادلة لكل الأطراف في هذه العلاقات.

## relationship marketing decade

(Johnston Berry (1983)  
et al.; 1999,p.259; kothandaranan and Wilson 2000, p.339; Gronroos  
.1999,p.327-328,Walter 1999,pp.537-538; Athanasopoulou 2009, P.583)

(Wilson  
**4ps** 1995, pp.335-336)

)

(

(Gronroos  
1999,pp.327-328; Berry and Parasuraman 1993; Gummesson 1985; Sheth  
.and Paravatiyar 1995; Wilson 1995;p.335; Athanasopoulou 2009, P.583)

Sheth and paravatiyar (1992, 1995)

genuine paradigm Gummesson(1998,p.143)

. Kotler(1991,p.4) Day and Wensley(1988,p.1) shift

(Morgan and Hunt 1994,p.20)

"fundamental " Webster(1992,p.1)

.(Sollner1999,p.219)

New model

database

customer clubs

marketing

networks

alliances

partnership

.(Gronroos 1999,p.327,333; Palmatier et al., 2008, P.174)

customer share

market share

value

customer retention

customer lifetime value

(Zikmund and D'amico 1999, pp.352-353; Gronroos 1999, pp.333-334; Dwyer et al.; 1987; p.12; Cook 2000, p.7; Reinartz and Kumer 2000, p.17; Gustafsson et al., 2005, p.210; Doorn and Verhoef .2008, p.123; Henneberg et al., 2009, P.535; Gil-saura et al., 2009, p.593)

Reichheld and Sasser (1999)

%

%

%

(Kalwani and Narayandas 1995, p.3)

(Christy et al., 1996, p.177; Athanasopoulou 2009; Sharma et al., 1999, p.609; Li and Dant 1999, p.132; Krasnikov et al., 2009, p.61)

(Gummesson 1994,p.11)

.(Morris et al., 1996, p.360)

(Lewin and Johnston 1997,p.23

;Han et al.,1993,p.331;Palmer and Hartley1999,pp.47-48; Kothandasanan  
.and Wilson 2000,p.340; Doorn and Verhoef 2008, p.123)

Sheth and Sharma (1997,p.92)

( Gadde and

Senhota 2000,p.307; Han et al.,1993,p.3; Ulaga and Eggert 2006,p.119)

(Withonshi and Thibodeau 1999,p.315; Doney et al.,2007, p.1096;

Ural 2009,p.139)