

ملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى التطرق لمختلف جوانب موضوع التفاعل بين مقدم الخدمة والعميل كمدخل للتحسين المستمر للجودة حيث يعتبر التفاعل بين مقدم الخدمة والعميل جزءا هاما في إنتاج الخدمة بشكل يرضي العميل، ومع تزايد الوعي لدى العميل وتطلعه للحصول على خدمات ذات جودة عالية أصبح للتفاعل دور هام في تحسين جودة الخدمة المقدمة له.

حاولنا من هذه الدراسة تسليط الضوء على أهم جوانب التفاعل بين مقدم الخدمة والعميل والتحسين المستمر للجودة وأهم طرقه، وتم تطبيق الجانب النظري على المؤسسة العمومية الاستشفائية بعين الملح "المسيلة"، وذلك من خلال توزيع قائمة استبيان لمجموعة من المرضى داخل المؤسسة ومن ثم تم تحليلها وتفسيرها وتقديم مجموعة من النتائج والتي كان من أبرزها :

ان لمقدم الخدمة وتفاعله مع العميل الدور الكبير في تحسين جودة الخدمة .

الكلمات المفتاحية: مقدم الخدمة، العميل، العلاقات التفاعلية، خدمة العملاء، التحسين المستمر للجودة.

Résumé:

Cette étude visait à différents aspects de l'adresse de l'interaction entre le service et le client est soumis comme entrée pour l'amélioration continue de la qualité, où l'interaction entre le fournisseur de services et le client est une partie importante dans la production du service, à la satisfaction du client, et avec la prise de conscience croissante du client et son aspiration à des services de haute qualité deviennent d'interagir rôle important dans améliorer la qualité du service offert à lui.

Nous avons essayé de cette étude souligner les aspects les plus importants de l'interaction entre le service et le fournisseur du client et l'amélioration continue de la qualité et des moyens les plus importants, était l'application côté théorique sur l'hôpital institution publique dans le sel, le «gaz», et à travers la liste de distribution d'un questionnaire à un groupe de patients au sein de l'institution, puis analysée et interprétée et

de fournir une gamme de résultats qui ont été mis en évidence par:
Le prestataire de service et son interaction avec le client Alldorkabar
dans l'amélioration de la qualité de service.

Mots clés: le prestataire de service, le client, les relations interactives,
service à la clientèle, l'optimisation Almstmrelljodh.