فهرس الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	نموذج بيري للتسويق الداخلي	12
02	نموذج كرونروس للتسويق الداخلي	13
03	نموذج رفيق واحمد للتسويق الداخلي	14
04	مقياس الجودة من منظور شامل	22
05	مثلث العلاقات التسويقية	23
06	مثلث تسويق الخدمات المصرفية	25
07	العلاقة بين الجودة الفنية والجودة الوظيفية ودورهما في تشكيل صورة	26
08	الهيكل التنظيمي لوكالة بدر تبسة -488-	40
09	توزيع عينة الموظفين حسب متغير الجنس	48
10	توزيع عينة الموظفين حسب متغير العمر	48
11	توزيع عينة الموظفين حسب متغير المستوى التعليمي	49
12	توزيع عينة الموظفين حسب متغير سنوات الخبرة	50
13	توزيع عينة الموظفين حسب متغير المركز الوظيفي	51
14	توزيع عينة العملاء حسب متغير الجنس	52
15	توزيع عينة العملاء حسب متغير العمر	52
16	توزيع عينة العملاء حسب متغير المستوى التعليمي	53
17	توزيع عينة العملاء حسب متغير مدة التعامل مع البنك	54

فهـــرس الاشـــكال