

## المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور المهارات البيعية في تحقيق ولاء الزبون للمؤسسة الخدمية، من وجهة نظر عينة من زبائن شركة الاتصالات اللاسلكية للهاتف النقال جازي بأم البواقي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. تم جمع البيانات من خلال استبيان تم تصميمه إعتقادا على مجموعة من الدراسات السابقة وتم توزيع الاستبيان إلكترونيا عبر مواقع التواصل الاجتماعي على عينة عشوائية مؤلفة من (80) مفردة، ولتحليل بيانات هذا الاستبيان قمنا باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، كما تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية مثل تحليل الانحدار الخطي البسيط، تحليل ANOVA وغير ذلك لعرض النتائج والتأكد من مدى صحة الفرضيات.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج مفادها تمثل في النقاط التالية:

✓ وجود علاقة إرتباط متوسطة بين أبعاد المهارات البيعية وولاء الزبون.

✓ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المهارات البيعية وولاء الزبون.

توصي الدراسة في الأخير بضرورة الإهتمام أكثر بالمهارات البيعية وتحفيزها بغية تحقيق الشركات لأهدافها المرجوة.

**الكلمات المفتاحية:** قوة البيع، رجل البيع، أبعاد مهارات البيع، ولاء الزبون.

## Abstract

This study aimed to know the role of the Selling skills in Achieving customer loyalty of the service organization, from the point of view of customers of the wireless mobile phone company jazi in umm al-bouaghi, and to achieve the objectives of the study , a descriptive analytical approach was used. The data were collected through a questionnaire that was designed based on a set of previous studies, and the questionnaire was distributed electronically via social media on a random sample consisting of (80) individuals, and to analyze the data of this questionnaire we used the statistical program (spss), and a set of methods were used.

Statistic such as simple linear regression analysis , etc. to present results and verify the validity of the hypotheses.

The study reached several conclusions that are represented in the following points :

- ✓ There is a strong correlation between the dimensions of the Selling skills and customer loyalty.
- ✓ the presence of a statistically significant effect of the Selling skills and customer loyalty.

Finally, the study recommends the necessity of paying more attention to and motivating Selling skills in order for companies to achieve their desired goals.

**Key words:** selling force, selling man, dimensions of Selling skills, customer loyalty.