

:

-FOUR WINDS TRAVELS -

:

:

:

..... -
..... -
..... -
..... -
..... -

FWT pasteur

:

:

10		01-I
11		02-I
66		01-II
69		02-II
101		01-III
102		02-III
154	FWT pasteur	01-IV
161		02-IV
162		03-IV
163		04-IV
164		05-IV
164		06-IV
165		07-IV
166		08-IV
166		09-IV
167		10-IV
168		11-IV

:

13		01-I
25		02-I
26		03-I
27		04-I
33		05-I
35		06-I
40		07-I
43		08 -I
50		01-II
53		02-II
55		03-II
56		04-II
62		05-II
63		06-II
67		07-II
76		08-II
78		09-II
97		01-III
120		02-III
135	Le TCA	01-IV
138	FWT pasteur	02-IV

01.....	:
02.....	:
03.....	:
03.....	:
11.....	:
16.....	:
18.....	:
20.....	:
20.....	:
22.....	:
24.....	:

27.....	:
28.....	:
29.....	:
31.....	:
38.....	:
43.....	:
45.....	:
46.....	:
47.....	:
48.....	:
48.....	:
51.....	:
54.....	:
56.....	:
57.....	:
58.....	:
60.....	:

63	:	
65	:	
69		:
70	:	
73	:	
75	:	
79	:	
84		
85.....		:
86		
87		:
87	:	
92	:	
94	:	
96	:	
98		:
98	:	

100.....	:	
103.....	:	
107.....	:	
109.....	:	
113.....	:	:
113.....	:	
116.....	:	
117.....	:	
118.....	:	
118.....	:	:
119.....	:	
121.....	:	
123.....	:	
125.....	:	
129.....	:	
130.....	:	:
131.....	:	

132	:	
132	:	
134 Le TCA	:	
138 FWT pasteur	:	
140	:	
144	:	
144	:	
146	:	
147	:	
147.....	:	
148	:	
149	:	
.....	:	
		153
155.....	:	
156	:	
158.....	:	

158..... :

159..... :

161..... :

170.....

171.....

•

•

•

•

•

•

•

•

.

.

.

.

.

.

:

:

FWT Pasteur

:

:

-1

-2

-3

FWT pasteur

-4

:

.

-1

.

-2

. ()

-3

.

.

.

:

:

.

:

-

.

-

-

.

-

:

-

-

.

.

-

:

:

"

-

.2005

"

.

"

-

.2008

"

.

.

:

:

-1

-2

-3

:

-1

-2

-3

-4

:

FWT Pasteur

.

•
•

.

.

.

.

•
•

.

.

.

.

.

•
•

.

.

.

.

.

.

.

.

•

•

•

•

•

•

•

•

:

.

:

:

-

...

.

" :

(1) "

(2) .

:

(3)"

"

"Russ"

"

"Stanton "

269 2002

"

:"

(1)

"

:

:"

(2)

.20/19 2005

269

(3)

(4) "

"

"Myron & Blanken"

(5)"

"

()

(6)"

"

" Kotler "

(7) "

269

(4)

20

(5)

20 2005

(6)

(7) phlip kotler, keven keller ,bernard dubois ,delfine manceau "markeking management "12 ème edition,pearson educatin,france , 2006,p462

(8)

:

-1

:

-2

.

.

-3

.

-4

.

:

-

"Kotler "

: (9)

:Intangibilité -1

:

.

(8)

:"

(9) Philip kotler,et autre. "Marketing management".op-cit,p465

.() ❖

.() ❖

.
.
:
"
"

(10)

:indivisibilité () -2

(11)

(12)

.27 ." : " (10)

(11) Philip kotler,et autre. "Marketing management".op-cit,p27

27 " : " (12)

:la variabilité

-3

(13)

*

)

*

.(

*

:Périssabilité

-4

(13) Philip kotler et autre. " Marketing management" .op-cit,p468

∴ .

.

∴(14)

∴ -1



.

.

:(15)

-2



.()



.16

-5

:

(4)

(3)

(2)

(1)

=

x

x



.158

"

"

:

271

"

"

(15)

"

"

(16)

-6

-7

-8

-9

:

: (01-I)

-	-	
-	-	
-	-	
-	-	
-	-	
-	-	
-	-	
-	-	

:

:

(17)

"

.(18)

"ASSAEL

(02-1)

.22

"

:

"

:

:

...

()

.1

.2

21

:"

:

"

(17)

"

":

(18)

.3

...

() .4

.(19)

"Kotler "

: .1

...

: .2

:() .3

.

: .4

)

(

(19) Philip kotler et autre. "Marketing management ".op-cit,p464

...

"Les produits d'apprentissage"

.Les produits d'expérience ()

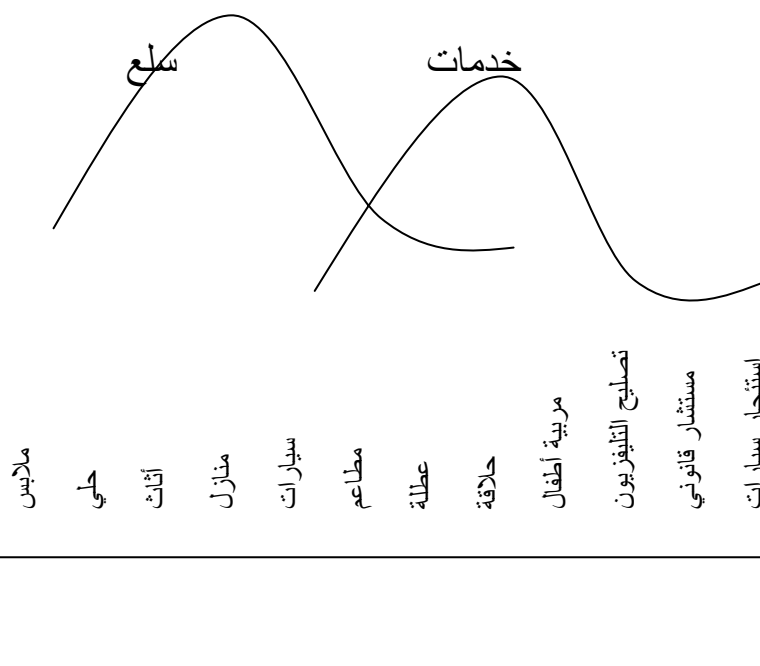
les produits de croyance "

"

" De bouche à l'oreille "

01:(-I)

سهلة
التقييم



صعبة
التقييم

:

(20)

:

:

:

-1

:

*

:

*

:

:

-2

:

*

:

*

21

:

:

-3

...

:

*

... : *

(22)

: -4

.() ()

: -5

23

: : -6

(...) *

) *

(...

24

: : -7

*

(22) Philip kotler et autre. "Marketing management".op-cit,p463

(23) Philip kotler et autre. "Marketing management".op-cit,p464

(24) Philip kotler et autre. "Marketing management".op-cit,p464

*

-8

*

*

25

(26)

:

-9

*

*

:

(25)

.269

(26)

:

:

-1

(27)

:

-2

(28)

:

-3

(29)

:

-4

1965

% 25

.(1991-1989)

%35

⁽³⁰⁾ .(%67- %42)

226 2006

"

"

(27)

-

-

"

(28)

.29 2004

226 2006

"

"

(29)

207

"

"

(30)

() :

-5

.

:

-6

31 ..

:

-7

.

(32) ...

:

-8

(33)

.34

-9

.

.226

"

"

.31

30

-

"

(32)

216

"

"

.

(33)

.30

"

"

.34

:

.

(35) (love lock) .

:

: -1

(Belly) .

.

.

: -2

(36) .

: -3

)

31 " : " (35)

223 2006 " " (36)

(....

.

.

:

-4

.

.

.

:

-5

.

.

.

.

:

-6

.

37 "

"

1999

-1

38"

"

-2

³⁷ :R_Brenneman et S_Sépari .**Economie d'entreprise**,Dunod,Paris,2001,p 22 .

³⁸ :Olivier Torrès_Blay,**Economie d'entreprise**,Economica,paris,2000,p72 .

" -3

39"

"

40"

:

:

-1

,

-2

.15 2000 "

" " 1 :2

.13 2005

41 .

:

.42
:

:

.

:

.

-

.

-

.

-

.

-

.

:



.34

;

"

:41

.15

;

"

:2

.

:

.

.

.

:

:

.

.

.(

)

.

.

.

.

-

-

-

-

-

-

-

:

.

:

-

.

-

.

:

.()

:

-1

.

:

-2

.

-

.

-

.

-

.

:

43.
.

:

-1

.

.

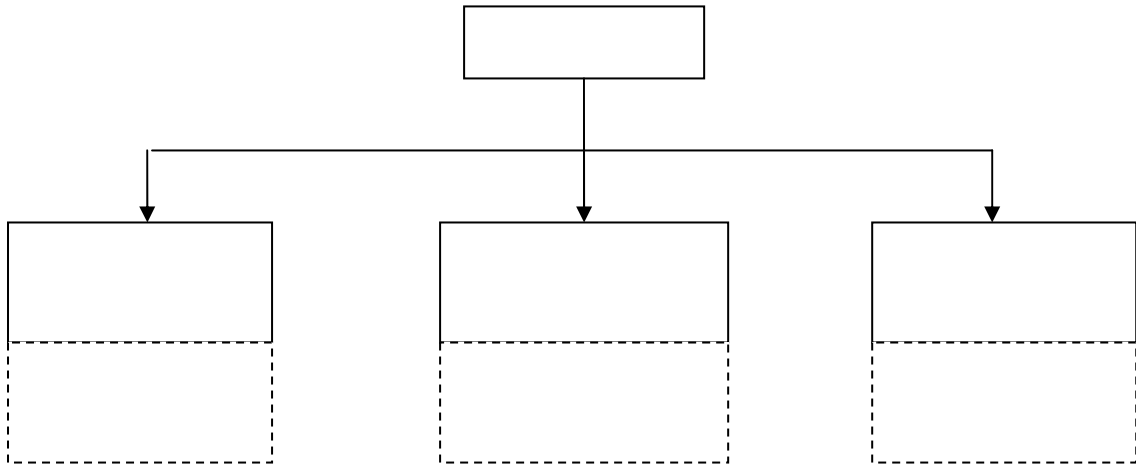
.

.

.

:(-l)

02



.70

"

"

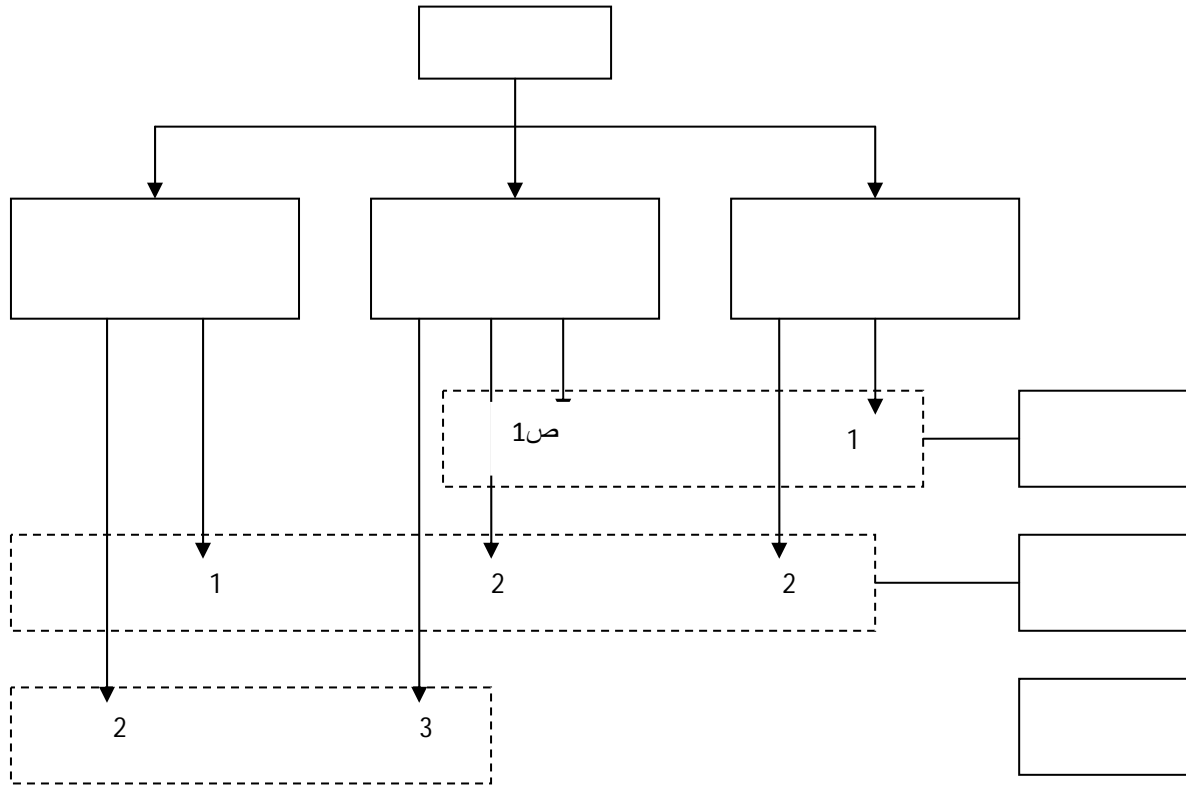
:

:

-2

()

:(03-1)



.72

"

"

:

:

()₁

()₁

()

-

1

()

.1 2 2

()

-

.2 3

()

-

.

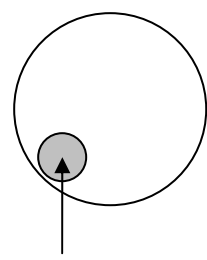
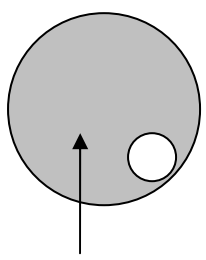
:

44

:

:(-I)

04



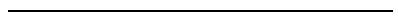
.403

"

"

:

(04-I)



.403

2008

"

"

:1

.

45

:

.

.

:

.

:

.

":

Phillips et Duncan

46"

.

" :

47"

Stanton

"

"
.

:

"

48 "
.

:

:

49
.

:

-

.

:

-

.

:

-

.185

"

"

.48

.321

"

"

.49

50

(1).

-1

-2

⁵⁰: www.neelwafurat.com , page consultée le 15 /12/2010
.28/27

(2)

:)

.(....

:

()

: 1

.....

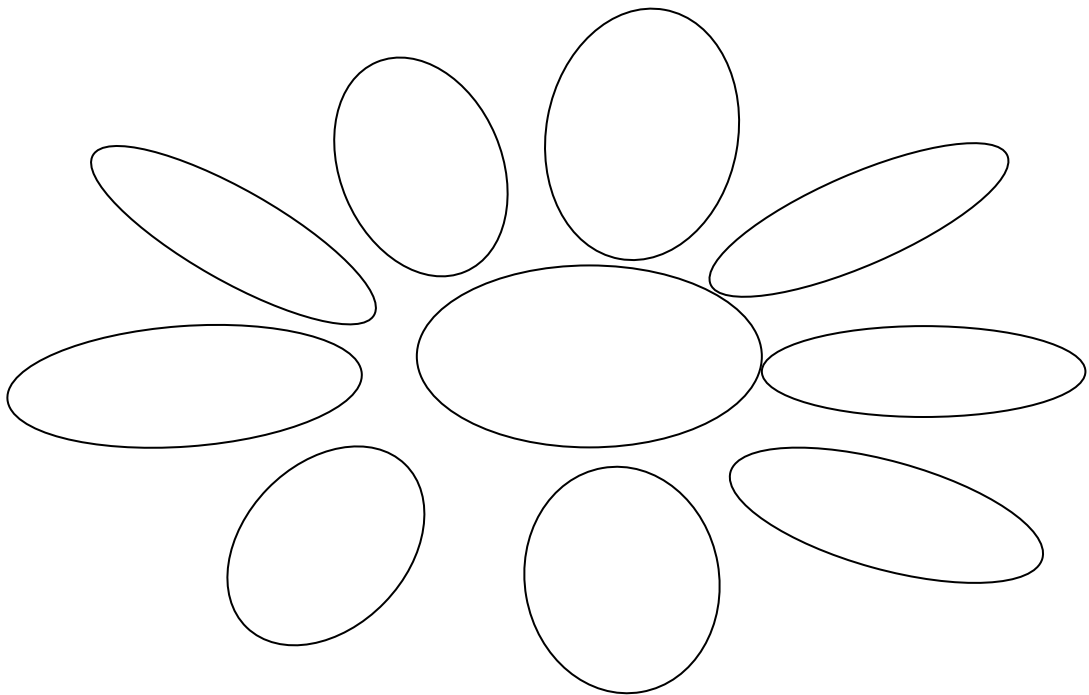
.

.

(Lovelock)

.(1)

:(05-1)



.196

"

:

"

"

;(1)

.196/195

: -2

(1)

(2)

....

51

.229	2002	"	"	:	(1)
.234	"	"	/	:	(2)
.202	"	"	"	:	51

.
:
-3

52 .

.53
.

.

*

*

()

:

.
.
•
•

54.

(*)

:

:(06-I)



230.

"



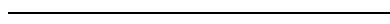
":

:

:

-4

.55
.



.230

"

"

: 54

: (*)

.204

"

"

55

-

.

-

-

.

)

(

.

:

-5

56

.

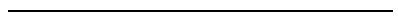
)

)

(...

(....

.



57

: -6

.

.

: -7

)

(

.

.

.



. :

: :

.

: -1

"

"

"

58 "

59 .

: -

.

: -

.

: -

: -

.

410

81

"

"

/

: 58

"

"

: 59

.

:

-

.

:

-2

() ()

.

)

" "

(

.()

:

-3

.

:

.

-

.

-

.

-

-

.

:

:

:

:

.

(1)

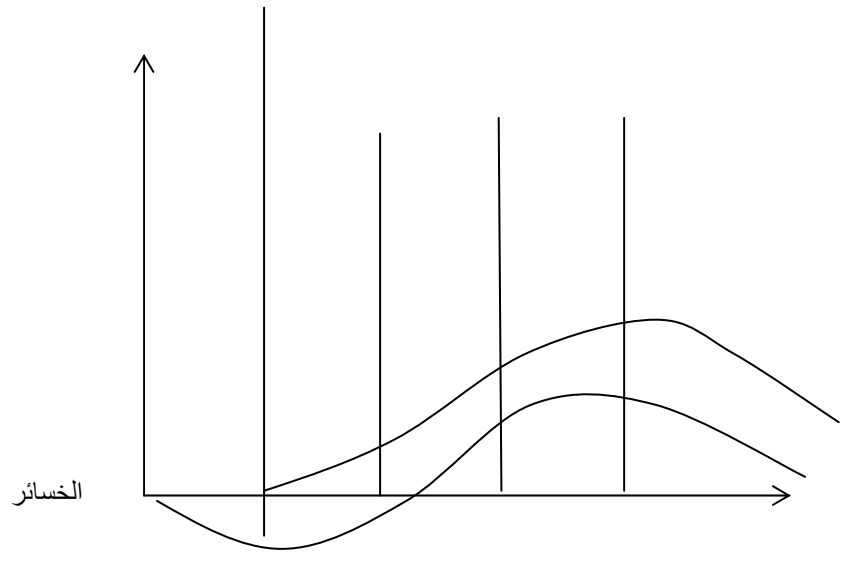
.

.

"

"

:(07-1)



. 229

"

"

:

:

:

-

:

.

-
-
-
-
-

-

.(1)

-
-
-
-
-
-

·
:
-3

·(1)

· · · ·
· · · ·
· · · ·
· · · ·

·
:
-4

-
-
-
-

(1)

:

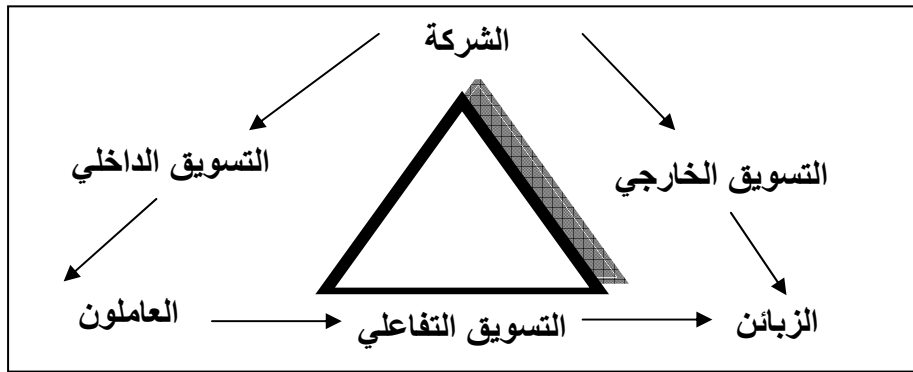
:

"Kotler"

Gronroos

(08-I)

:(08-I)



.423

"

"

.. :

"

"

:

:

*

.

60

.

:

*

.

.

:

*

.

.

KOTLER . 61

.

62 .

⁶¹:PHILIP KOTLER ET AUTRES "MARKETING MANAGEMENT"OP-CIT P469.

•
•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

⋮

.

.

⋮

.

"

"

"

"DAFT"

"

63"

"

" " KOTLER "

"

64"

)

(

65

"

66"

⁶⁴ :philip kotler,keven killer,delphin manceau ,bernard dubois, MARKETING MANAGEMENT,pearson education France,13 eme edition,France,2009,p 604 .

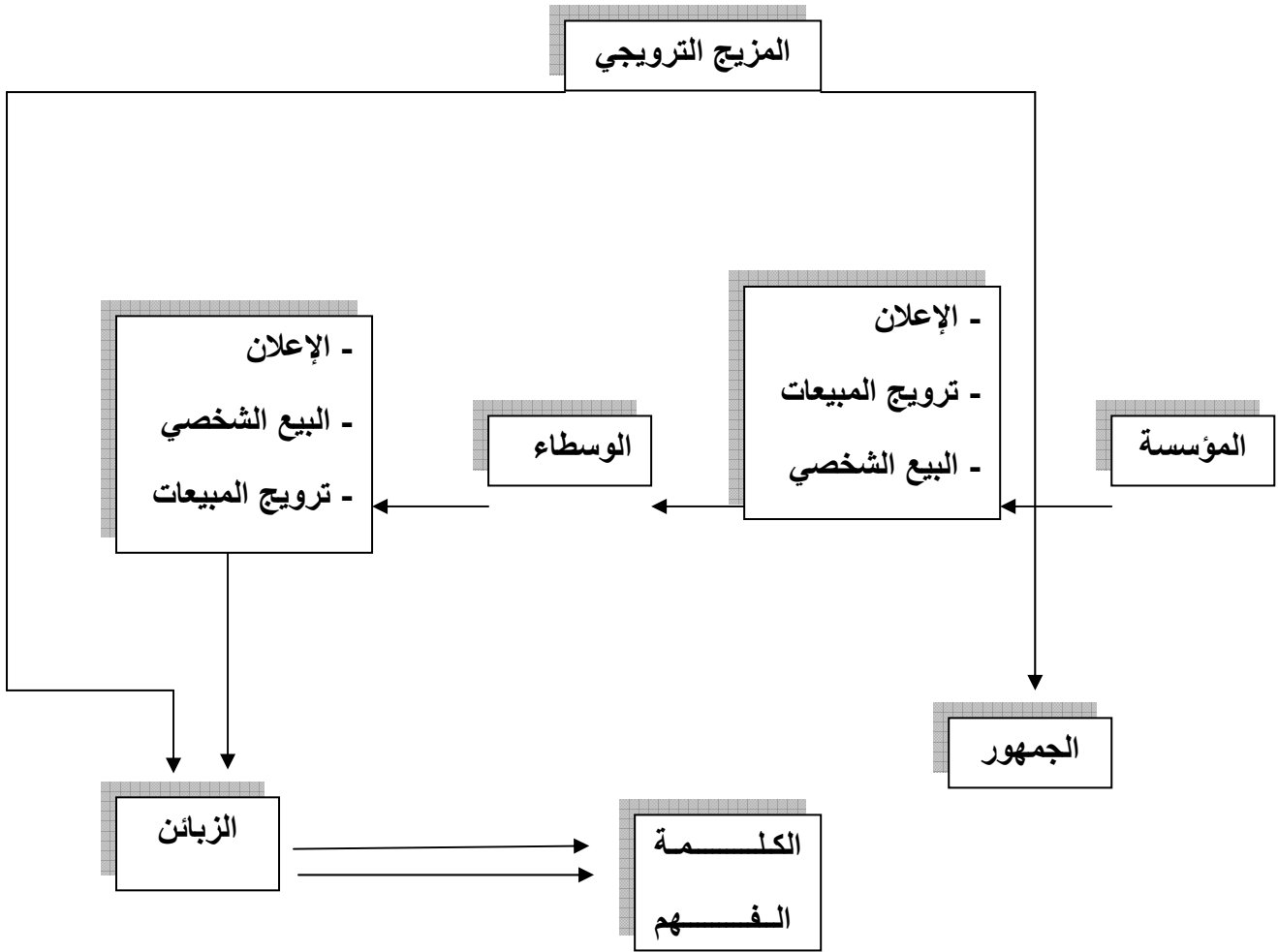
⁶⁵ .391 2001

.46

.66

(01-II)

:(01-II)



.46

68

:

:

: -1

.

: -2

.

.

: -3

.

.

: -4

()

:

: -5

: -6

)

.(

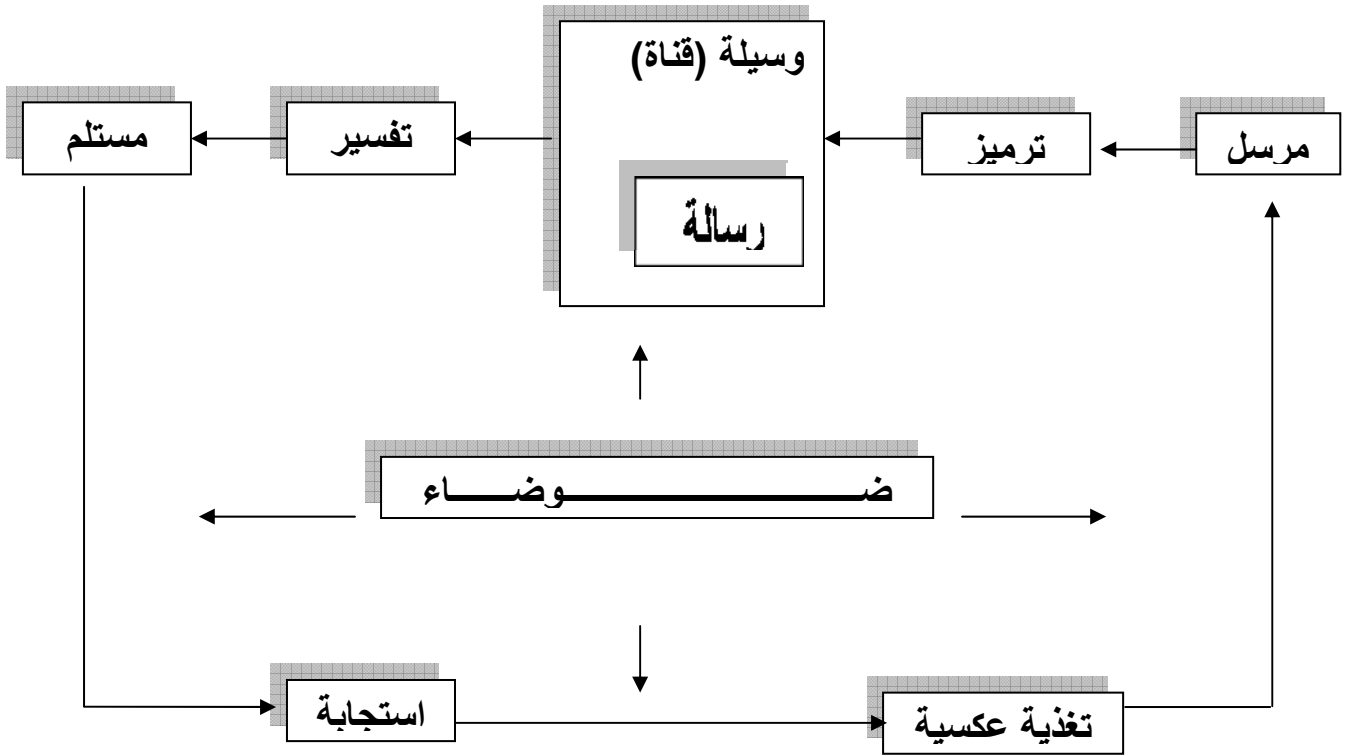
: -7

: -8

()

(02-II)

:(02-II)



P. Kolter et autres « Marketing Management » op.cit. P.609 :

:

”

”

69

”

70”

⁶⁹ :Daniel Durafour,MARKETING,(DUNOD)Paris, 3eme edition,2003,p 65 .

⁷⁰ :Fabienne Duvillier,Ursula Gruber S.A ,DICTIONNAIRE BILINGUE DE LA PUBLICITE ET LA COMMUNICATION ,(DUNOD),Paris,1990,P 136.

.71
.

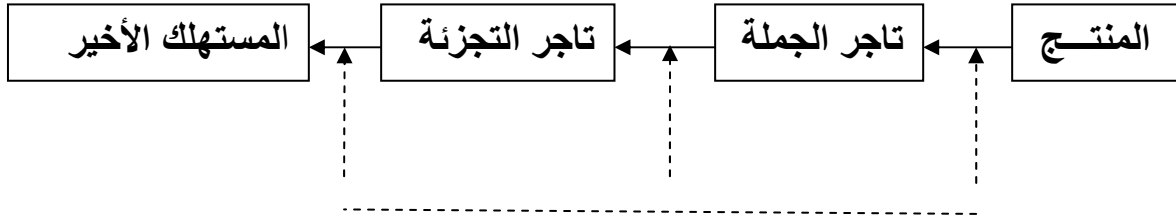
:

-1

.()

()

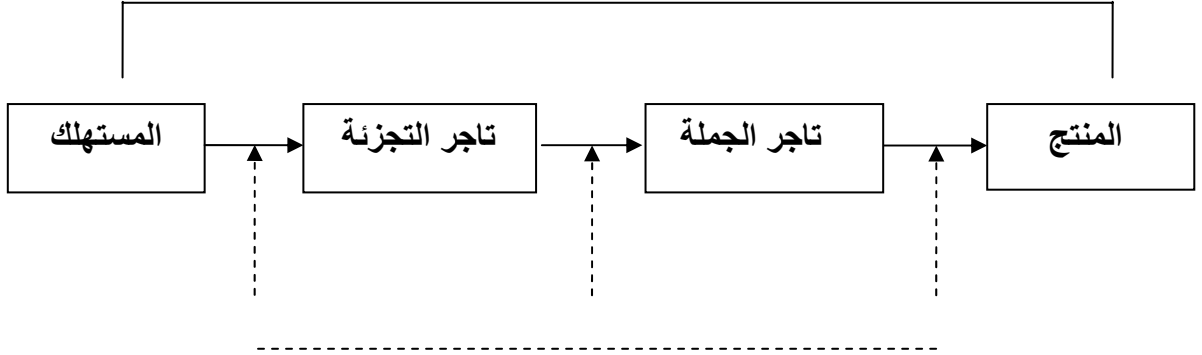
:(03-II)



403. 2001 " "

: -2

: (04-II)



.403

"

":

:

:

: 72

:

-1

:

-2

...

.

:

-3

.

:

-4

.

:

-5

.

:

.

-

.

-

.

-

.

:

.

.

:

-2

.

.

:

-3

()

.

:

-4

.

:

-5

.

.

:

-6

.

.

:

74

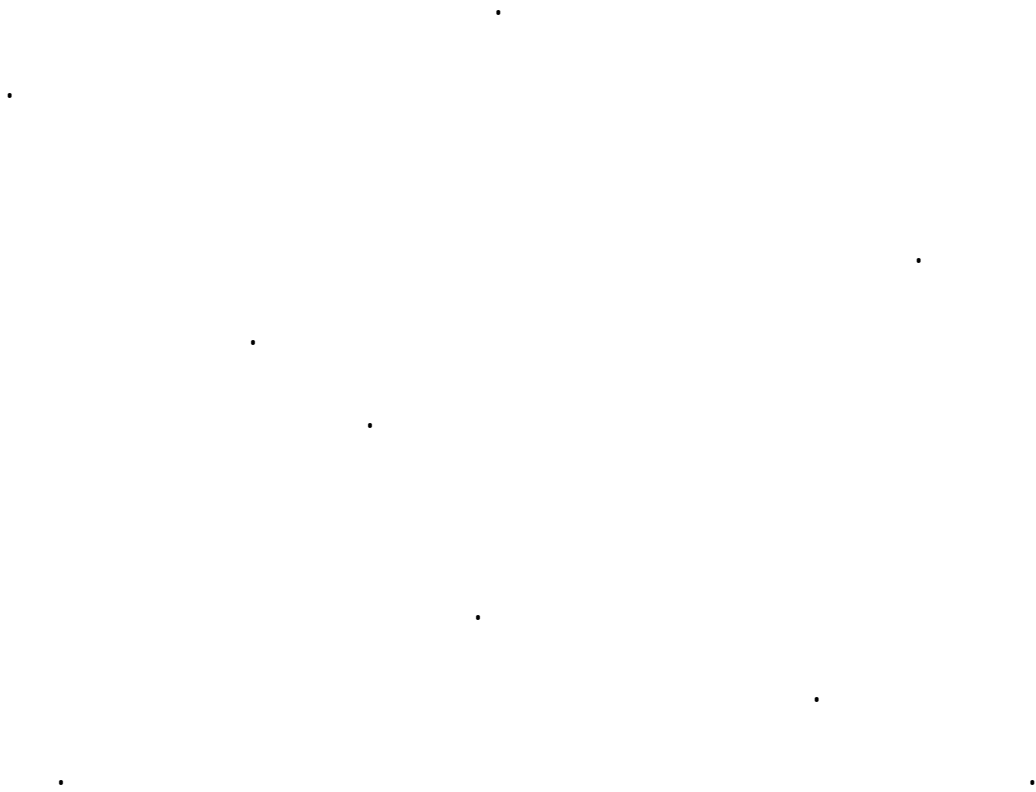
: -1

: -2

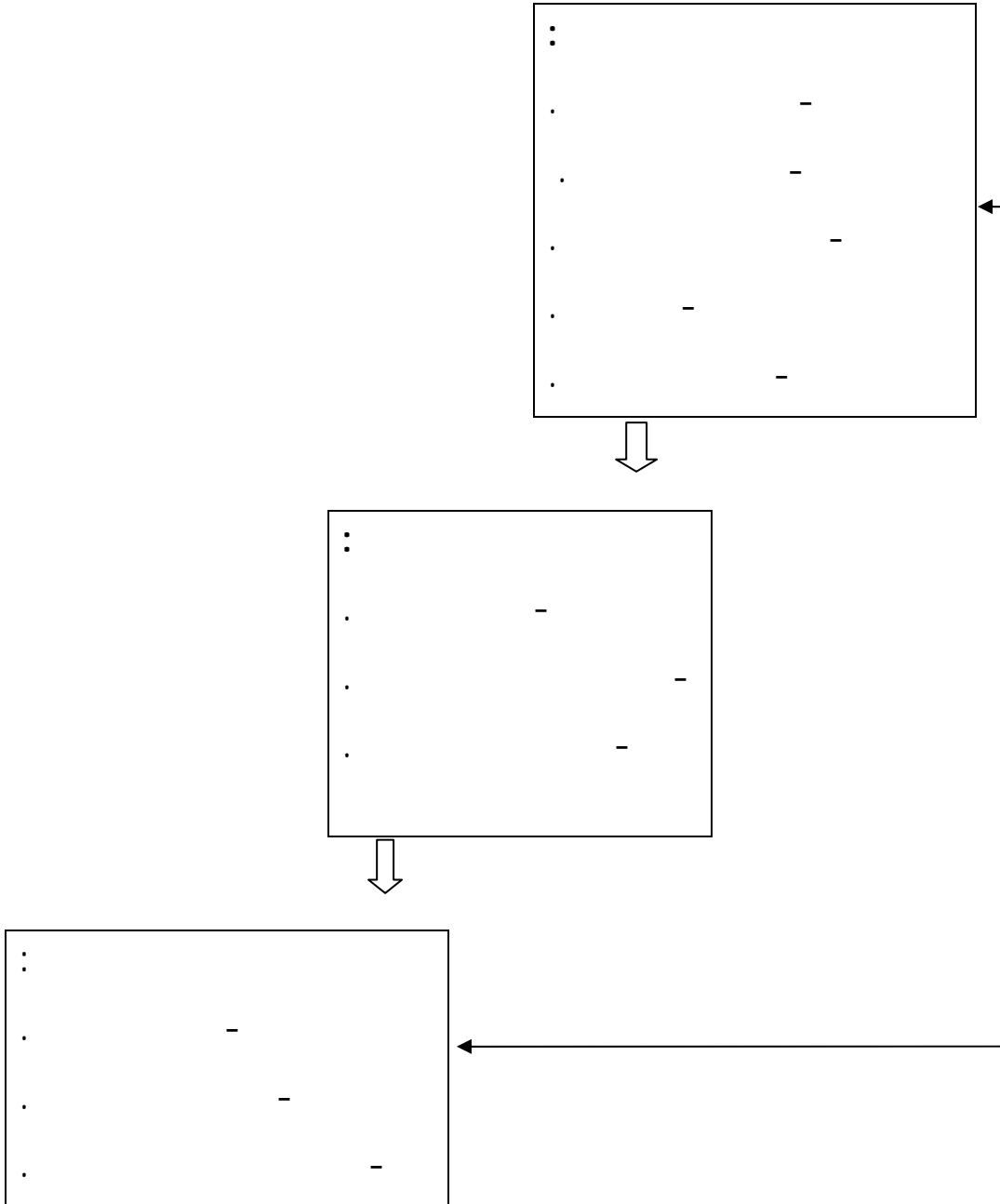
: -3

()

.
.75
.



:(05-II)



.312

"

"

:

:

:

:

. 76

:

-1

:

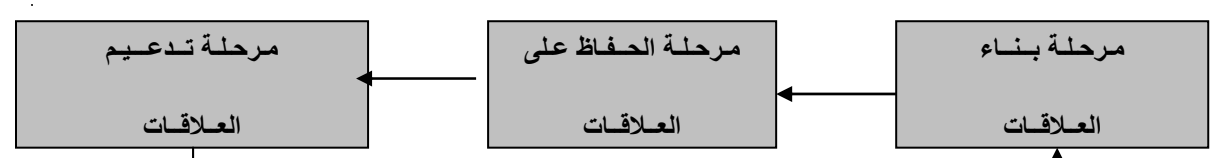
-2

:

-3

(06-II)

:(06-II)



. 188

"

:

.

:

:

:

: -1

()

.

: -2

.

:

: -3

()

:

.

.

:

.

...

.

.

∴

•

.

.

∴

∴

∴

-1

.

.77

.78

∴

•

.

.

⁷⁸.422

"

"

.167
∴

"

"

.77
∴

()

:

:

:(01-II)

2

.	.
.	.
.	.
.	.
.	.
.	.
.	.
.	.
.	.

.428

"

"

:

:

-2

.

.

.

()

.79

.

.

.

.

.

.

.

.

(...)

()

.

.

:

-3

.

.

.

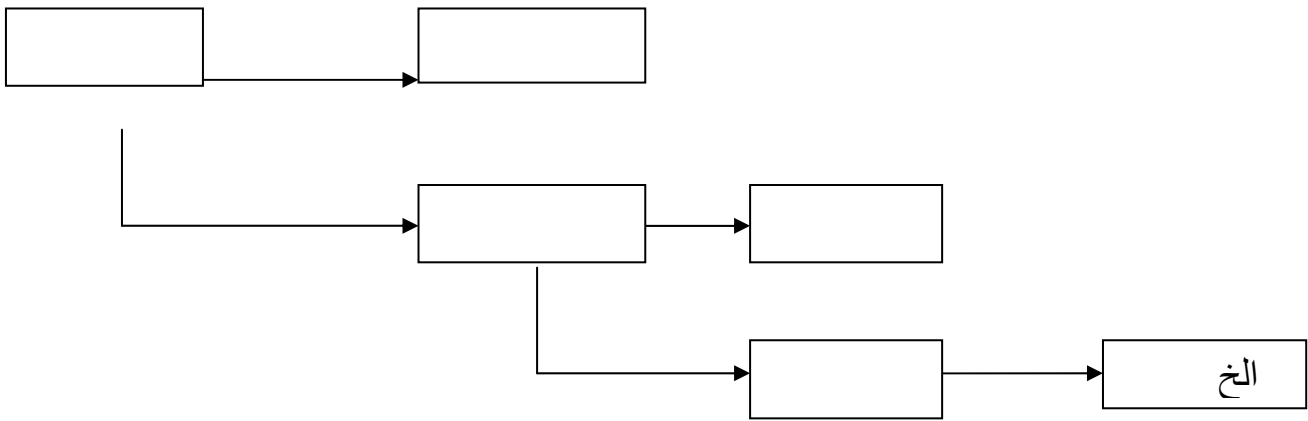
:

-4

:

80

(07-II)



.54

:

(07-II)

() ()

() . ()

. () ()

.

:

-5

81

.

:

-6

.

.

:

-7

:

:(02-II)

-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-

J lendrevie,B brochant PUBLICITOR(Dalloz),Paris,5eme :
edition,2001,p21

∴

.

.

.

∴

-

()

82

"

" 83

.

.

.

.

"

"

:1

.55 2010

83 .99

"

"

:

.

.

:

-

.

-

.

.

-

.

.

.

:

.

-1

.

-2

.

"

"

:

.85

:

:

:

-1

.

:

-2

: -3

" :(Kotler)

"

: -4

.

.

)

.

:

(

:

"

(Kotler)

86"

.

.

87

88

-

-

-

-

-

-

: -1

: -2

: -3

⁸⁷ : 322

⁸⁸ : www.ar.wikipedia.org, page consultée le 13 /02/2011 .

: -4

: -5

: -6

: -7

: -8

:

-

-

-

:

:

"

89"

.

.

"

90"

.

.

.

.

⁸⁹ .118

"

"

:

⁹⁰ .79 2001

:

"

:

:

.

.

.91
:

-1

.

-2

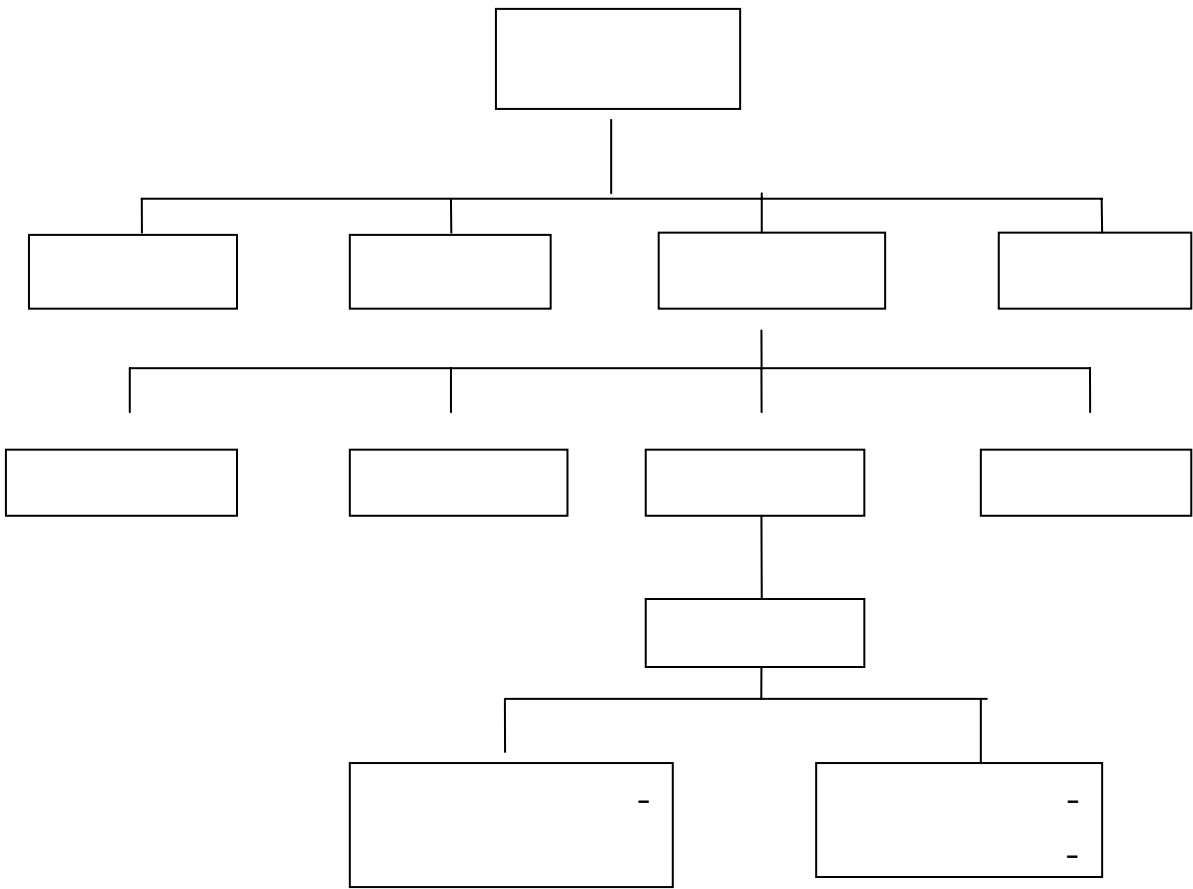
.

-3

.

.

:(08-II)



.73

"

"

:

:

:

-1

: -2

.
: -3

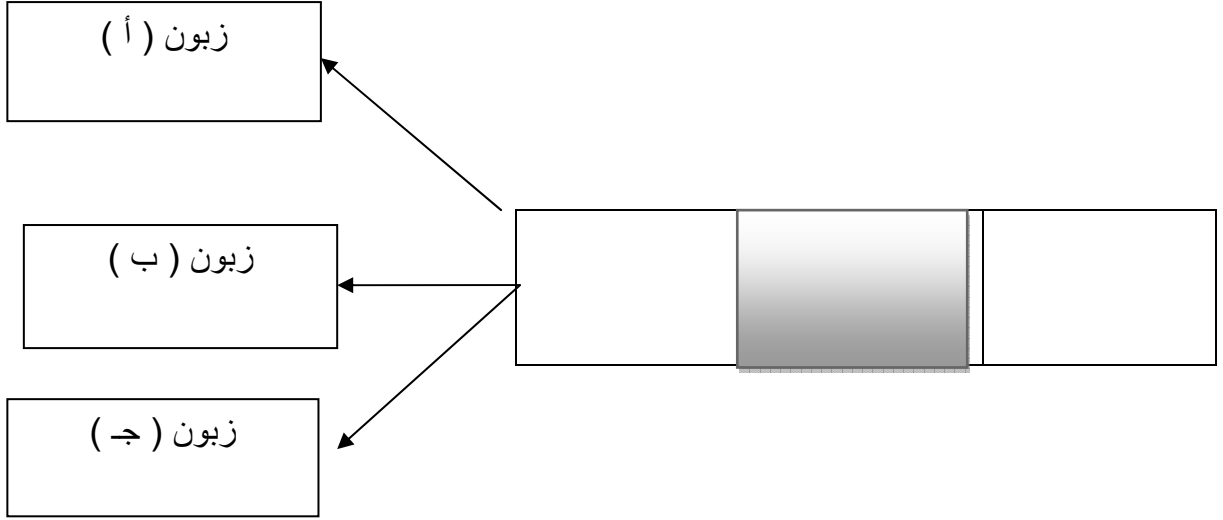
.
:

()

92

(09-II)

:(09-II)



.20

"

"

:

·

:

·

"

93 "

"

(P.Kotler)
(organisme)

94"

:

·

-1

·

-2

·

-3

·

-4

·

-5

⁹³ .121

⁹⁴ :p kotler et autres,MARKETING MANAGEMENT,13eme edition, op-cit, p 669 .

-6
-7

.95

•
•
•

:

*

96

"

97"

...

.

.

:

*

)

(

)

98

.(

⁹⁶.320

"

"

:

: Laurent Maruani , LE MARKETING DE A à z, Top edition,Paris,1991, P 172 .⁹⁷

⁹⁸:Philip Kotler et autres , MARKETING MANAGEMENT, op-cit, p 701 .

∴ *

∴ *

⁹⁹.321 :

||

.

.

.

.

.

.

.

•

•••

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

:

.

:

:

"Performant "

" To perform "

100

" le petit robert "

101"

"

102"

)

.()

(

¹⁰⁰ :Pierre Laurent ,DIALOGUE AUTOUR DE LA PERFORMANCE EN ENTREPRISE (LES ENJEUX) ,
ECOCIP, Edition HARMATTON, paris ,1999,p 15 .

¹⁰¹ :LE PETIT ROBERT , dictionnaire ,1999,1636.

.103

: -1

: -2

: -3

: -4

: -5

" :
" 104
.

.

.

.

:

:

.

:

-1

105
.

.....

:

.

...

.

¹⁰⁴ .269 2007 " " :
¹⁰⁵ .269 " " :

106



" : -2

"107

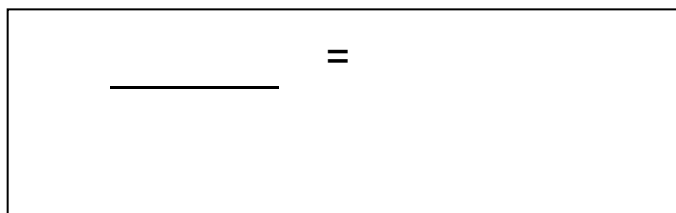
"

108"

"

"

:



.5 2005

¹⁰⁷.93

¹⁰⁸.276

"

"

:1

"

"

:

"

:

:

\times	$=$
----------	-----

" Richman & famer : -3

109"

()

110

$$\cdot + =$$

.

:

.

.

.

":

111"

.

.

.

.

.

.112
.

-
-
-
-

(...)

kotler

"

113"

¹¹² .503 2004

¹¹³ :Philip Kotler et autres ,MARKETING MANAGEMENT,op-cit ,p 68 .

:03

.114

-
-
-
-
-
-
-
-

.115

-

-

-

-

:

:

:

-1

.

.

: -2

: -3

: -4

: -5

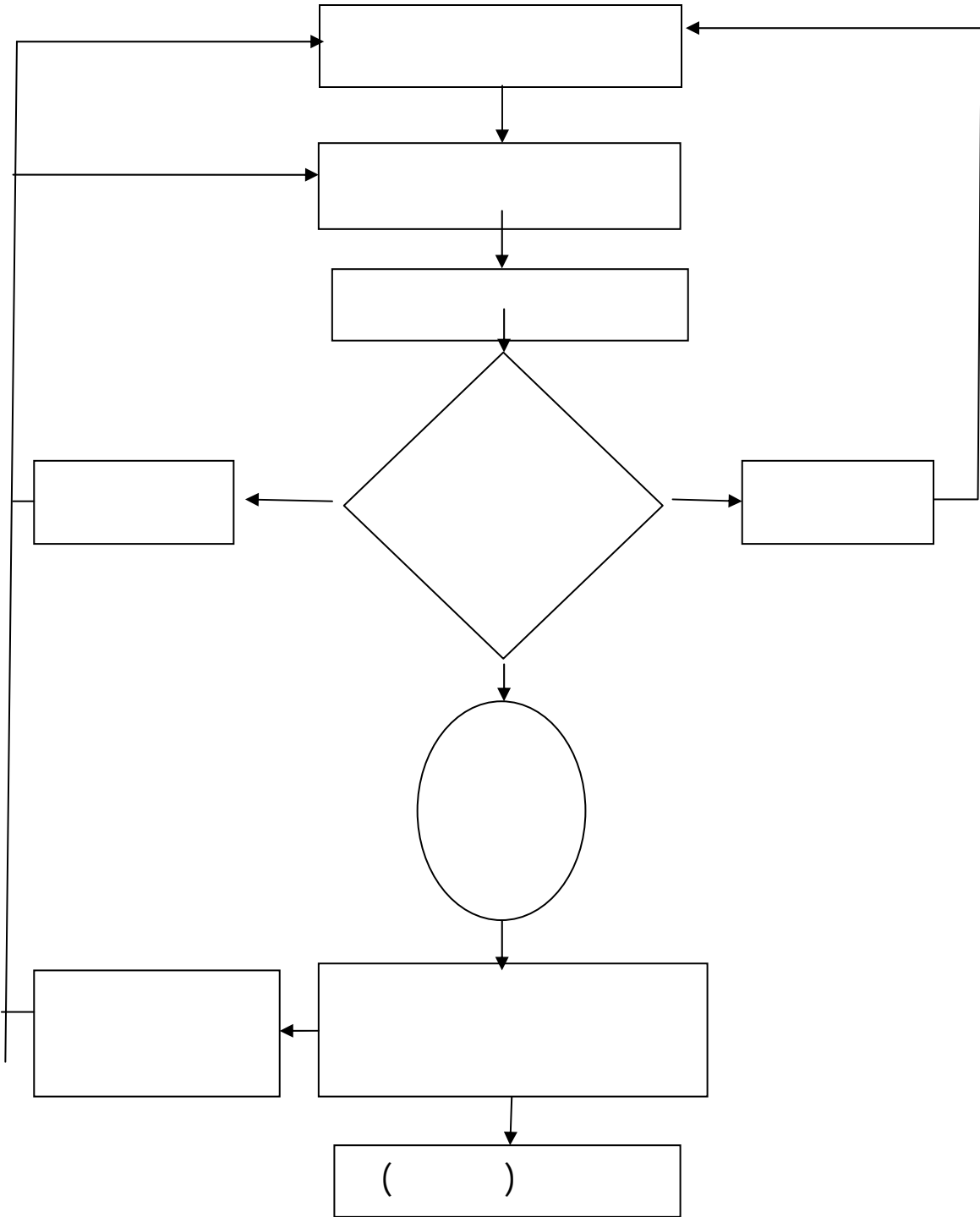
: -

-

-

-

:(01-III)



.273

" "

.. :

:

.

:

.

:

-1

.

.

.116
:

.

-

.

-

.

-

: -2

.
:
.
-
-
.
-
.
-
.

:
:
-1

.(
:
-2

:
-3

.

:

.

:

-1

...

.

.

.

:

-2

...

.

:

:(01-III)

1 = -	=	-
	=	-
	t =	-
	(t - 1)	-

.104

:

:

-3

:

-

-

-

:

:(02-III)

=	-
=	-
=	-

.106

:

.

:

.

:

:

-1

.

:

117

:

-2

..

.. 118

¹¹⁷ www.piloter.org , page consultée le 02/03/2011.

¹¹⁸ :philip kotler et autres, MARKETING MANAGEMENT,op-cit,p135.

119

"

"

:

-3

.120

-

-

-

¹¹⁹ :Denis Malho et Dominique Fernandez-Poisson, LA PERFORMANCE GLOBALE DE L'ENTREPRISES, les editions d'organisation .Paris,2002,p 19 .

¹²⁰ .283/282

"

"

:

.

-

.

-

.

-

:

-4

.

.

.

.

:121

:

-

.

/)

:

-

(... / /

.

:

-

.

.

:

-

:

.

)

.(...

122

:

:

:

-1

.(

)

: -2

(TVA)

.123

×	=
---	---

: -3

-

100 ×		=
--------------	--	---

: -

:

$100 \times$	$=$
--------------	-----

.

.

124

: -4

.

.

:

.

-

.

-

.

-

.

-

.

:

:

:

-1

-

.

.125

.

=

.

=

.

=

¹²⁵ :Nadia Benito,GESTION DE LA RELATION COMMERCIALE, Dunod,Paris,2005,p 352.

126

)

)

(

)

.(

"

:

:

.(

:

)

:

:

)

:

:

.(

.(

.(

-

-

-

-

-

-

-

:

:

-2

:

-

:

...

:

$$\frac{\text{---}}{\text{---}} =$$

-

=

.

:

-

(Return On Investissement Marketing) ROIM:

.127

$$\frac{\text{---}}{\text{---}} = \text{ROIM}$$

ROIM

.()

.129

: -

...

: -2

: -

: -

: -

: -

: -

: -

¹²⁹ :Philip Kotler et autres MARKETING MANAGEMENT, op-cit, p 688 .

...

.

.

:

-1

.

.

-2

.

.

%50

%50

.

.

:

.

.

.

:

.

.

.

-

-

-

-3

.
:Panel

-4

:

:

.

.

.

:

"

130 "

.

.

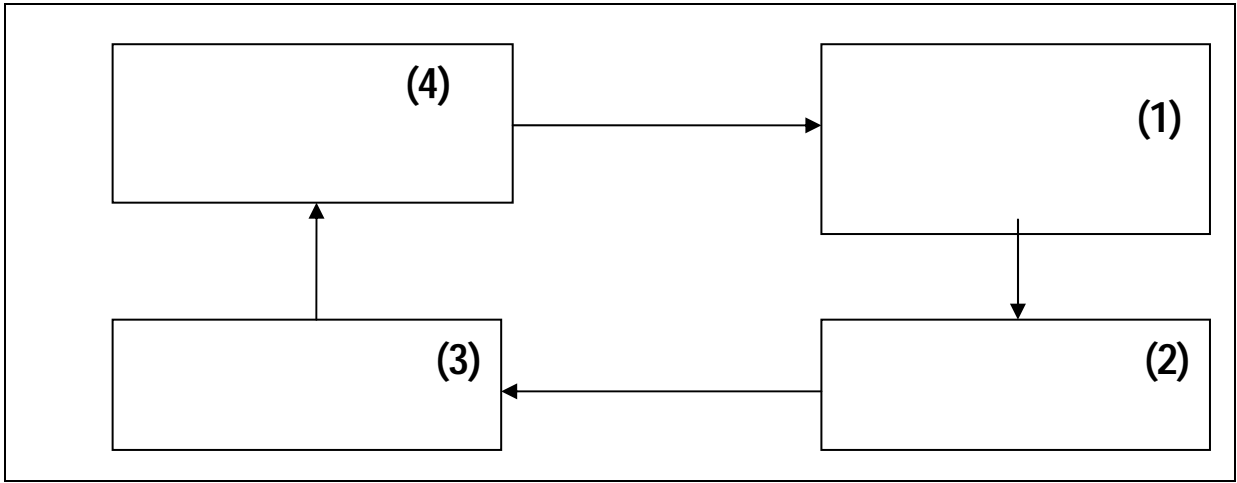
.

.

131

.

: (02-III)



392.

" "

:

:

-1

% 20

.

.

% 10

:

-2

:

-3

.

:

.

-

-

.

.

.

.132

.

-

.

-

-

.

:

.

.

:

-1

.

)
(...

: -2

:
-1

.
-2

: -3

:
-

. / / -

. -

. -

: -

. -

. -

: -

. -

. -

. -

: -

-

-

: -

-

-

: -4

:

-

-

:

.

.

:

: -1

...

.

.

% 95

:

-2

le client mystère :

-3

133

:

:

-1

.

.

.

:

-

.

:

-

.

=

:

-

.

:

-

.

-2

:

"Kotler"

:134

:

-

:(SERVI)

-

:

-

)

.(

¹³⁴ :Philip Kotler et autres, MARKETING MANAEMENT,op-cit, p 139 .

:

:

-1

.

.

)

(...

.

:

-2

.

:

-

.

/ .

.135 .

\times	$=$
----------	-----

.
:
-

.

FWT pasteur

:

.

FWT pasteur

.

:

-

.

.

-

-

.

-

.

"Fout winds travels"

:

.

.

:

"

"

.

.

:

-1

"Four Winds Travels "

"

"

"

"

.

:

.

-

.

-

.

-

.

: -2

2011

2007

2007

: -3

FWT pasteur

FWT pasteur

: -4

:

: -

: -

"spss "

Le TCA

:

FWT pasteur

"Touring Club Algerie "

"

.1963

20

473-63

1963

07

(A.I.T)

:

. (F.T.A)

...

-

.

-

.

-

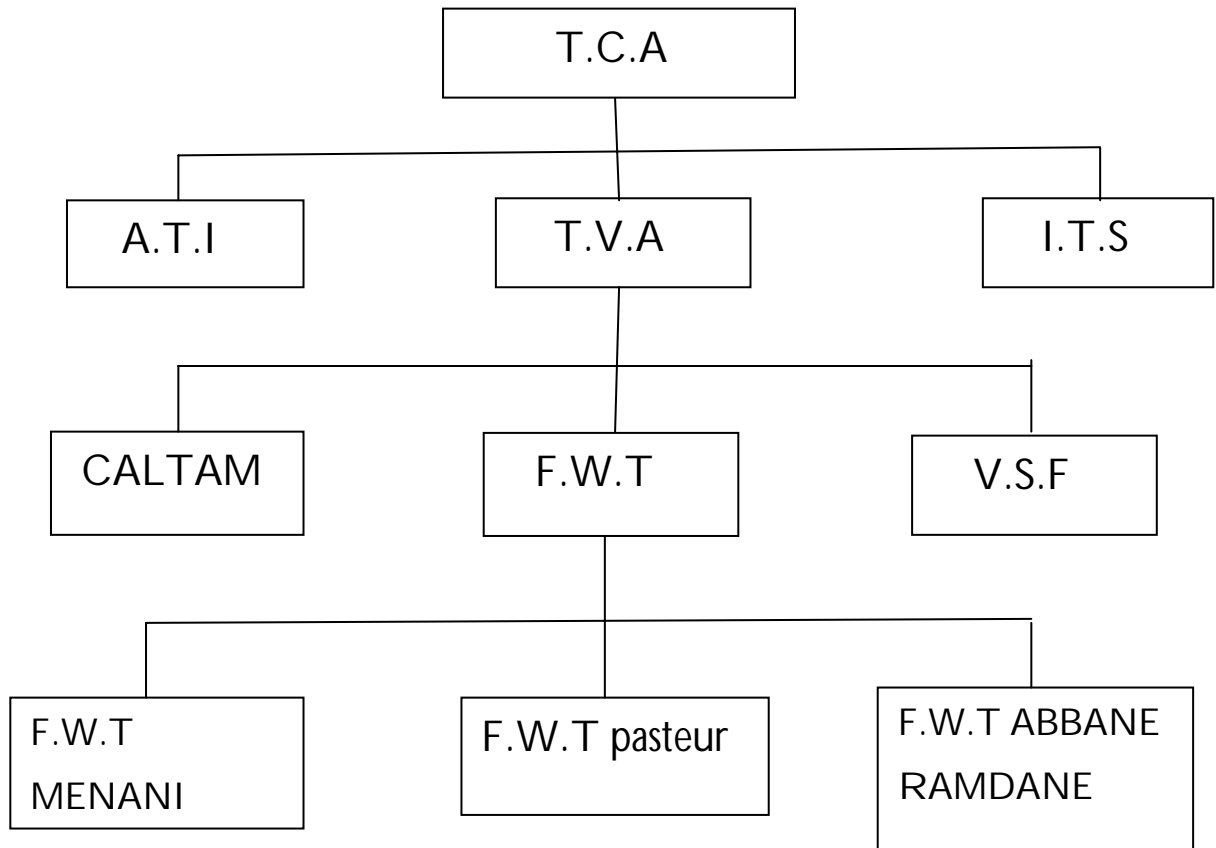
1995

.

19 (le TCA) 1980
2011 600 1994 327

:

:(01-IV)



:

:

Algérie Tourisme Investissement(ATI) -1

2000 02

:

.TCA -

-

.TCA -

International Travels Services (ITS) -2

) 1993

.(

Touring Voyages Algérie (T.V.A) -3

.TCA 1995

35

:

: **CALTAM -**

2001

: **Voyage Sans Frontière (V.S.F) -**

2001 01

:Four Winds Travels

-

1999 01
2004 28 . 01 (EURL)
.

."Turkish AIRLINES "

FWT Pasteur :

. FWT MENANI FWT ABBANE RAMDANE

FWT pasteur

FWT

FWT pasteur :

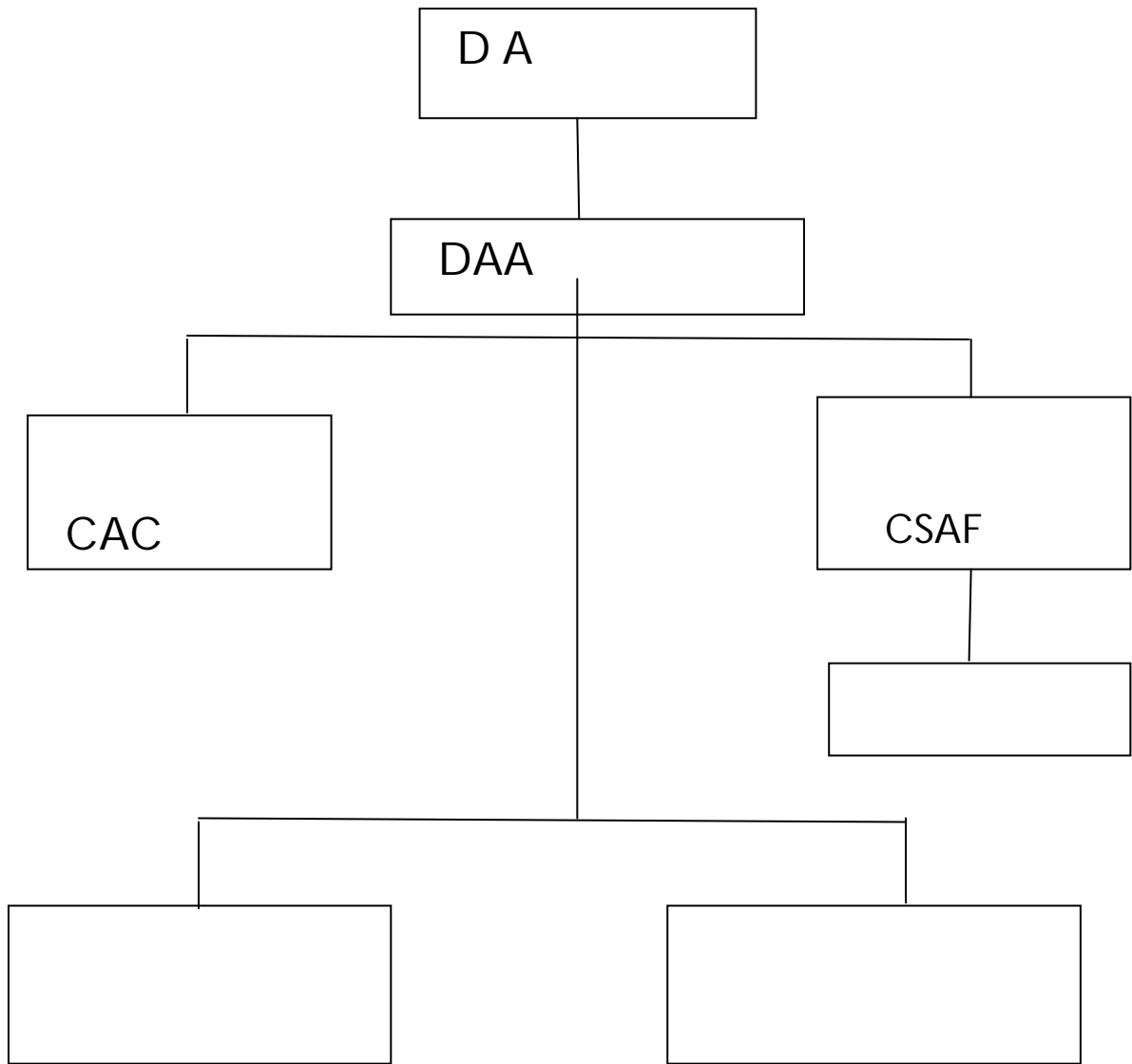
TVA

FWT pasteur

.(02-VI)

FWT pasteur

:(02-IV)



.FWT

. :
: -1
: -2
.

. : -3
FWT
: -4
:CAC -5
.la gestion tourisme

08 : -6

. 16
:

08 -
. 04

. -
. -
-

.
:
FWT pasteur
.

Turkish Airlines, Air Algérie, Lufthansa, Spanair , Aigle Azur , Air France , Alitalia , Qatar Airways.

. SNCM

ENTMV

:

-1

(le palais, one Word, source...)

-2

-3

-4

()

:

FWT pasteur

-

FWT

.(

) FWT

-

) -
.(
()

.
:
-
-1

: () -2

.
.
.
.
.()
.
.

-
-
-
-
-
-

-3

"TROYA"

: . "AMADEUS"

(01)

:

-

.	:	❖	
)	:	❖	
.	.		15
			-
.(02)" le télex de réservation "		
	.		
	() ()		
:	.		
:			-
	.	❖	
	.	❖	
	.	❖	
	:		-
	.	❖	
	.	❖	
) "no show "	❖	
	.		
	.		
) "Audit"	.		-4
	.		(03
	:		
	.		-
	.		-

.	.	-
.	.	-
.	.	-
.	.	-
.	.	-
.	:	-
.		-1
.	:	
.	. Audit	-
.	.Attestation de session devise	-
.	.()	-
.	.Formulaire de remboursement de billet	-
.	... Bon de commande	-
.	(La gestion tourisme)	
.	:	-2
.	.(04)	-
.	.	-
.	.(05)	-
.		-3

:

.

:

FWT pasteur

.

.

.

.

.

FWT

.(06)

. 1999

FWT pasteur

137

..FWT pasteur

FWT

FWT pasteur

... (..)

:

.

-

.

-

-

. ()

:

:

FWT pasteur

.

.

:

.

-

.

-

.

-

.

(2011)

.

FWT pasteur

.

:

.

:

FWT pasteur

.

: FWT pasteur -1

.

:

-

.

FWT pasteur -

(TURKISH AIRLINES)

FWT pasteur

-

FWT pasteur

-

:

-2

FWT pasteur

:

-3

FWT pasteur

: -4

FWT pasteur

:FWT pasteur -

FWT

FWT pasteur

.(2011)

TROYA)

(AMADEUS

-

:

-

-
-
-
-

: -5

: -6

:

pasteurekt@ Yahu.fr -1

fwtravel.algerie@ yahoo.fr -2

FWT pasteur

:

:

-1

FWT pasteur

.

FWT pasteur

2011

. 2010

.

Turkish Airlines

.2010

(un centralisateur)

.

.2007

FWT pasteur

:(01-IV)

(:)	
13 445 992 ,05	2007
14 135 000 ,36	2008
17 561 249 ,67	2009
10 116 267 ,46	2010

2009

%60

2010

2011

. 11 222 400, 67

:

-2

: -3

FWT pasteur

: -4

FWT pasteur

FWT pasteur

:

:

:

-

:

-1

)

(

:

-2

: -3

:

.

-

.

-

.

:

-

.

.

.FWT

:

-

.

:

FWT pasteur

.

FWT pasteur

:

.

:

-1

.

:

-2

.

.

:

-3

.

.

: -4

: -5

(statistique Package for SPSS

Social sciences)

:

:

:

-

-

-

. FWT pasteur

-

1

-

3 2

-

4 5 -

6 -

7 -

8 -

9 •

10 •

.(7)

: -

: -1

362

18

33

58

253 :

: -2

: :

"spss "

:FWT pasteur -

:

: :(02-VI)

362	18	253	33	58	
%100	5	69,9	9,1	16	

. :

.(15)

.

: -

:

:(03- VI)

35,9%	0	42,7	24,2	17,2	
19,6%	22,2	19,3	15,1	36,2	
44,5%	77,7	38	60,6	46,2	

. :

(% 42,7)

: -

:

:(04- VI)

16%	16,6	17	0	12	
2,8%	11,1	0,8	15,15	0	
42,8%	22,2	38	51,5	58,6	
22,7%	22,2	23	18,2	13,8	
15,7%	27,8	21,3	15,15	15,5	

. :

(% 42,8)

(% 2,8)

:

-

:

:(05-VI)

74,6%	88,9	30,8	84,9	89,6	
25,4%	11,1	69,1	15,1	10,3	

:

(% 74,6)

(% 69,1)

: -

:

:(06-VI)

72,4%	72,2	74,7	84,9	62	
11,6%	16,6	9,9	15,1	29,3	
16%	11,1	15,4	0	8,6	

. :

(% 72,4)

(% 16)

.

(% 11,6)

.

: -

:

:(07-VI)

85,1%	83,3	84,1	100	79,3	
14,9%	16,6	15,8	0	20,7	
0	0	0	0	0	

:

(% 85,1)

.FWT pasteur

(% 14,9)

: -

:

:(08-VI)

23,8%	16,6	21,8	30,3	27,6	
36,7%	27,8	40,3	30,3	29,3	
27,6%	33,3	24,9	39,4	38	
11,9%	22,2	13	0	5,1	

:

.
:
:
-

:(09-VI)

100%	100	100	100	100	
0	0	0	0	0	

.
:

:
-

:

:(10-VI)

35,6%	0	32,8	100	17,2	
44,5%	61,1	45,5	0	55,1	
19,6%	38,9	21,7	0	27,5	

.
:

(% 35,6)

(% 64,1)

:

-

:

:(11-VI)

40,6%	38,9	58,9	0	20,7	
9,4%	16,6	7,5	0	6,7	
9,1%	11,1	9,5	0	5,2	
18,8%	11,1	15	0	34,5	
9,1%	22,2	9	0	32,7	

:

(10)

FWT pasteur

:

FWT Pasteur

.

.

.

.

.

•

•

•

•

•

•

•

•

•

.

•

.

•

()

.

•

.

•

.

•

•

•

•

•

•

•

.

FWT pasteur

.

FWT pasteur

●

.

●

.

FWT pasteur

●

:

-

.

-

.

•

.

:

FWT

.

pasteur

FWT pasteur

•

.

•

.

•

.

•

.

•

.

•

•

•

•

•

()

()

:

"

"

:

•

•

•

•

•

•

•

:

:

-

:

-1

•

"

"

-

•

.2000

	.2004	"	"	- ●
		"	"	- ●
			.2005	
		"	"	- ●
			.2006	
		"	"	- ●
			.2006	
"				- ●
		"		
			.2007	
		"	"	- ●
			.2009	
		"	"	- ●
			.2003	
	"		"	- ●
			.2002	
	"	"		- ●
			.1998	
:	"	"		- ●
	"			
			.2007	
"		:	"	- ●
			.2002	
		"	"	- ●
			.2002	

" " — ●
" " .2007 — ●
" " .1995 — ●
" " .2004 — ●
" " .2010 — ●
.2008 " " — ●
" " .2002 — ●
" " .2008 — ●
" " .2001 — ●
" " .2003 — ●
" " .2002 — ●
" " .2000 — ●

" - ●
" .2002 - ●
" .2001 - ●
" .2005 " - ●
: " , " - ●
.2006 " - ●
" " .2008 - ●
" 2003. -2 ●
" " - ●
.2005 " - ●
" .2005 " - ●
" " - ●
" . 2008 " - ●
" " - ●
.2001 " - ●
" " - ●
.2005

"

"

- ●

.2005

:

- ●

:

●

- _Daniel Durafour , MARKETING,Dunod ,3eme edition,Paris,2003.
- _Denis Malho et Dominique Fernandez_Poisson,LA PERFORMANCE GLOBALE DE L'ENTREPRISE,Les editions d'organisation,Paris ,2003.
- _Fabienne Duvillier ,Ursula Gruber S A, DICTIONNAIRE BELINGUE DE LA PUBLICITE ET LA COMMUNICATION , Dunod ,Paris , 1990.
- _J Lendrevie ,B Brochant ,PUBLICITOR, Dollaz , 5eme edition ,Paris,2001.
- _Laurent Maruani, LE MARKETING DE A à Z ,Top edition ,Paris, 1991.
- _LE PETIT ROBERT ,dictionnaire,1993.
- _Nadia Benito, GESTION DE LA RELATION COMMERCIALE ,Dunod,Paris,2005.
- _Oliver Torrés,Blay, ECONOMIE D'ENTREPRISE, Economica,Paris,2000

- _Philip Kotler et autres , MARKETING MANAGEMENT,Pearson Education , 13eme edition , France , 2009 .
- _Philip Kotler,Keven Lane Keller,Bernard Dubois,Delphine Mançeau, MARKETING MANAGEMENT ,Pearson Education,12eme edition,France ,2006.
- _Pierre Laurent, DIALOGUE AUTOUR DE LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE , LES ENJEUX ,Ecocip , edition HARMATTON, Paris, 1999.

- _R.Brennman et S.Sépari,ECONOMIE
D'ENTREPRISE ,Dunod,Paris,2001.

: - ●

- -www.ao-academy.com
- -www.ar.wikipedia.org
- -www.journaldunet.com
- -www.neelwafurat.com
- -www.piloter.org

الملحق رقم 07

1- قائمة الأسئلة باللغة الفرنسية

Université d'Alger, Faculté des sciences économiques et sciences de gestion.

Thème : Evaluation de la politique de communication du FWTpasteur.

Pour chaque question, indiquez une seule réponse en cochant la case qui convient ou bien écrivez votre réponse en toutes lettres. Merci.

1- Est-ce que vous représentez ?

- Une société
- Agence privée
- Personne privée
- Autre

2- Connaissez-vous l'agence de voyage FWT pasteur?

- Un peu
- Bien
- Très bien

3- Comment connaissez-vous l'agence FWT pasteur ?

- Je connais un employé
- Je l'ai découvert par la publicité
- On m'a orienté

-Je l'ai découvert par hasard

-voisin

4- Avez-vous déjà bénéficié des services de FWT pasteur ?

Oui

Non

5- Veuillez citer les services de FWT pasteur que vous connaissez ?

-Vente billets d'avion et du bateau

-Vente voyages organisés et voyages Omra

-1-

-Visa de la Turquie

6- Que pensez-vous de la qualité des services de l'agence FWT pasteur ?

Bon

Moyen

Mauvais

7-Pourquoi avez-vous choisi l'agence FWT pasteur ?

-Service plus rapide

-Bonne explication

-J'ai de bonne relation avec le personnel

-C'est la seule agence que je connais

8- Resterez-vous client à l'agence FWT pasteur ?

Oui

Non

9- Pensez-vous que cette agence fait connaître assez ses services ?

Oui

Un peu

Non

10-A votre avis, quel est le meilleur moyen pour faire une bonne promotion des services de FWT pasteur ?

-.....

-.....

-.....

.FWT pasteur

:

.	×	,
---	---	---

:

-1

FWT pasteur

-2

FWT pasteur

-3

FWT pasteur

-4

.

-5

()

-1-

-6

FWT pasteur

-7

FWT pasteur

-8



-9



FWT pasteur

-10

..... -

..... -

..... -