

ملخص

تناولت هذه الدراسة موضوع أثر تجديد المنتجات على رضا وولاء الزبائن، حيث تتجلى أهميتها في الأثر البارز الذي يمكن أن تحدثه عملية تجديد المنتجات التي تقوم بها المؤسسة من خلال الجودة، التصميم وتعديل مزايا ومواصفات المنتج على رضا الزبائن واكتساب ولائهم للمنتج.

وقد تم إبراز خصائص واعتبارات المنتج وتجديدها مع عرض مفهوم رضا وولاء الزبائن ومحدداتهما وعلاقة هذه الأخيرة بتجديد المنتج.

ولمعالجة المشكلة المطروحة تم إسقاط هذه الدراسة على حالة منتج ثلاثيات كوندور كدراسة ميدانية، برصد واقع تجديد المنتج داخل المؤسسة المذكورة ومحاولة تقييم أثر هذه العملية على زبائن المؤسسة، مع تحديد نقاط قوة وضعف كل عملية من عمليات التجديد انطلاقاً من معرفة آراء الزبائن باستهداف عينة تم استقصاؤها عن طريق استبانته أعدت لهذا الغرض، كل هذا انطلاقاً من فرضية عامة مفادها أن مؤسسة كوندور تقوم بتجديد منتج الثلاثيات وفقاً لخصائص تتوافق مع تفضيلات زبائنهم من أجل التأثير على سلوكهم الشرائي سعياً منها لكسب رضاهم والوصول إلى ولائهم.