

## المفاهيم والمصطلحات

ستتعرف في هذا الدرس على المفاهيم والمصطلحات التالية:

الاتصال

المرسل

الرسالة

المستقبل

التغذية الراجعة

التشويش

إدارة علاقات الزبائن