

UNIVERSITE IBN TOFAIL

ECOLE NATIONALE DE COMMERCE ET DE GESTION-KENITRA

Elément du module : Management de qualité

Enquête : Appels mystères

Réalisé par :

Bajji Raissoune

Bajjou Chaimae

Eliamani Sophia

Sadiki Soumaya

El Ayoubi Aicha

Laadrouti Hamza

Naoufal El Amrhari

Ait Haddou Mouloud Wafae

Yammad Yousra

Tihami Ouazzani Noussair

Encadré par :

Mme Laila EL HAROUCHI

Section B – Groupe 3

Semestre 6

Année Universitaire :

2015-2016