

ماهية تسويق الخدمات المالية:

إن صناعة الخدمات المالية وتسويقها شهدت تطورات ملحوظة وكبيرة في السنوات السابقة بشكل متسارع , حيث أثرت على هذه الصناعة وطبيعة المنافسة داخلها.

تعريف تسويق الخدمات المالية:

إن تقديم تعريف لتسويق الخدمات المالية يجب ان يتم من خلال التعريف التسويق كمفهوم عام وشامل ولعل اقدم التعريفات التي قدمت للتسويق ذلك الذي قدمته الجمعية الامريكيه للتسويق.

تعريف جمعية التسويق الأمريكية للتسويق على أنه " عمليات التخطيط والتنفيذ للتسعير , الترويج, التوزيع للأفكار والسلع والخدمات للحفاظ على العلاقة مع الزبون وإرضائه وتحقيق أهداف المنظمة¹ ."

وتشير الادبيات ان كلمه التسويق Marketing هي مشتقه بالاصل من المصطلح اللاتيني Mercatus والتي يقصد بها السوق كما انه يمكن اشتقاقه من الكلمه اللاتينيه Mercari والتي تعني ايضا المتجر، اما في العصور الحديثه فقد تم وضع اطار المفاهيم اوضح للنشاط التسويقي في المنظمه .

ويعرف التسويق بمفهومه العام وفقا للجمعيات الامريكيه للتسويق في عام 1985 بانه "العملية الخاصه بالتخطيط والتنفيذ وخلق وتسعير وترويج وتوزيع الافكار او السلع او الخدمات اللازمه لاتمام عمليه التبادل وهي التي تؤدي الى اشباع حاجات الافراد وتحقيق اهداف المنظمات² ."

فلقد عرف كل من Kolter, Philip & Levy التسويق على أنه " الأنشطة الإنسانية الموجهة نحو تحقيق إشباع للحاجات والرغبات من خلال عمليات تبادلية ,"

¹ ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، المكتبة الوطنية، ط3، الأردن، 2007، ص3.

² إياد عبد الفتاح النسور، تسويق المنتجات المصرفية، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2015، ص24.

تعريف تسويق الخدمات الماليه

ومن المحاولات التي استهدفت وضع التعريف عملي لتسويق الخدمات المالية تلك التي قدمها والتي سلطت الضوء على كثير من الجوانب الخاصه بالتسويق الخدمات المالية فقد عرف واير تسويق الخدمات المالية بانه:

" النشاط الذي ينطوي على تحديد اكثر الاسواق ربحيه في الوقت الحاضر والمستقبل وتقييم الحاجات الحاليه والمستقبليه للعملاء فهو يتعلق بوضع اهداف المصرف وتصميم الخطط اللازمه تحقيق تلك الاهداف واداره الخدمات المصرفيه بالطريقه التي يمكن بواسطتها تنفيذ تلك الخطط كما انه يتضمن عمليه التكيف التي يتطلبها التغير البيئي"³.

كما يمكن تعريف تسويق الخدمات الماليه على انه: " ذلك النشاط الاذاري الخاص بتخطيط وتوجيه كافه جهود البنك في شكل متكامل يستهدف اشباع حاجات العملاء وتحقيق الربح للبنك"⁴.

كما أن تسويق الخدمات المالية هو مجموعة الأنشطة المتكاملة التي تجرى من أجل دراسة سوق الخدمة المالية والتعرف على حاجات ورغبات الزبائن الحاليين والمرقبين، والعمل على إشباعها بفعالية وكفاءة، وذلك من خلال تقديم أفضل مزيج من الخدمات المالية بأقل تكلفة ممكنة، بهدف تحقيق أهداف المؤسسة المالية و ربحيتها وبالشكل الذي يحقق مصالح وأهداف المجتمع والمتعاملين .

³ ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، المكتبة الوطنية، ط3، الأردن، 2007

، ص4.

⁴ عبد المطلب عبد الحميد، التسويق المصرفي، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2015. ص23.

أهداف تسويق الخدمات المالية:

يهدف تسويق الخدمات المالية لتحقيق العديد من الأهداف نوجز أهمها فيما يلي⁵:

1. دراسة السوق والعمل للذات سيحققان ربحيه اكثر وتحديد رغبات العميل واحتياجاته الحالية والمستقبلية وتصميم وتقديم الخدمات المالية التي يرغب في الحصول عليها في الوقت والمكان المناسبين؛
2. تحليل القدرة التنافسية للمؤسسات المالية المنافسة بشكل دائم ومعرفة قدرتها التأثيرية في السوق وهنا تبرز اهمية المعلومات التسويقية؛
3. زياده الوعي المالي ونشر ثقافه الخدمة خاصه لدى الموظفين والعملاء؛
4. العمل على تقديم مختلف الخدمات المالية بإيجابيه وعلى اكمل وجه للعملاء؛
5. خلق اسواق ماليه جديده والاستثمار فيها عن طريق اكتشاف وابتكار انواع جديده من الخدمات المالية التي يرغب العملاء بها؛
6. تحقيق الاهداف المختلفه للمؤسسة المالية؛
7. المساهمة في عمليه التجديد والتطوير المالي؛
8. بناء صورته ايجابيه عن المؤسسة المالية وخدماتها وعن العاملين فيها والمحافظة المستمرة على سمعتها امام عملائها؛
9. استغلال الفرص الاستثمارية بدراستها وتحديد المشاريع الجديدة الممكن اقامتها في نطاقها وتأسيس وترويج هذه المشاريع.

⁵ إياد عبد الفتاح النصور، تسويق المنتجات المصرفية، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2015، ص25.