

مكونات البيئة التسويقية للخدمات المالية والبنكية

نظراً لتعدد المكونات و تداخلها تم تقسيمها إلى بيئة داخلية وبيئة خارجية -عامة وخاصة- .
تتمثل فيما يلي¹:

1. البيئة الداخلية للبنك: وتشمل :

أ-الموارد البشرية: هي عنصر أساسي في البيئة الداخلية، حيث أن الموظفين هم واجهة المؤسسة. يتمثل دورهم في تقديم الخدمات للعملاء بطريقة احترافية تلبي توقعاتهم.

ب- الهيكل التنظيمي : يحدد توزيع المسؤوليات والسلطات داخل المؤسسة، ويشمل الأقسام المختلفة مثل إدارة التسويق، إدارة الموارد البشرية، وإدارة تكنولوجيا المعلومات. من خصائص الهيكل التنظيمي الجيد:

- المرونة :وجود هيكل تنظيمي مرن يسهل التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة العمل.

- التخصص والتنسيق :تقسيم العمل وتحديد المسؤوليات بوضوح لضمان كفاءة العمل.

- التواصل الداخلي :تيسير التواصل بين الإدارات المختلفة لضمان تماسك العمليات وتكامل الجهود.

ج- الثقافة التنظيمية : هي القيم والمبادئ التي تؤمن بها المؤسسة وتتبناها، وتشمل ثقافة التعامل مع العملاء، والشفافية، واحترام القوانين والأنظمة. تلعب الثقافة التنظيمية دوراً مهماً في تشكيل سلوك الموظفين وأدائهم. عناصر الثقافة التنظيمية تشمل:

- التركيز على العميل :تتبني ثقافة تضع احتياجات العميل في قلب العمل، مما يعزز من جودة الخدمة.

- الالتزام بالقيم الأخلاقية :مثل الشفافية والنزاهة، وهي أساسية لبناء ثقة العملاء.

¹ ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، المكتبة الوطنية، ط3، الأردن، 2007، ص99-103.

- روح الابتكار :تشجيع الابتكار يساعد في تطوير خدمات جديدة تتماشى مع تطورات السوق.

د-التكنولوجيا : هي عنصر حيوي في الخدمات المالية والبنكية، حيث يعتمد نجاح العمل البنكي بشكل كبير على الأدوات والتقنيات الحديثة التي تستخدمها المؤسسة.

هـ. الموارد المالية: تشمل رأس المال المتاح والأرباح المتحققة، والتي تساعد في تحسين البيئة الداخلية وتطوير الخدمات,

البيئة الخارجية الخاصة :

عرفت البيئة الخارجية الخاصة على أنها:"جميع القوى التي تؤثر بصورة قريبة ومباشرة في قدرة إدارة التسويق بالمنظمة على خدمة أسواقها، مثل الموردين،الوسطاء التسويقيين، العملاء، الإدارة العليا، العملاء الجمهور

1, العملاء أو الزبائن :

ان لكل بنك عملائه الذين يتعاملون معه . و بما أن هدفه هو تحقيق الربح والاستمرارية من خلال رضا الزبون . وجب عليها الاهتمام به,

2, الموردون

3, المنافسون