

جوده الخدمة المالية والبنكية

أولاً: تعريف جوده الخدمات المالية والبنكية:

الجودة تعني الخلو من العيوب او انجاز شيء على الوجه المطلوب عند القيام به للمرة الاولى حيث تستمد تعريف جوده الخدمة من الخصائص العامة المميزة للخدمات وتمثل غالبية تعريفات جوده الخدمة المالية البنكية على انه معيار لدرجه تطابق الاداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء للخدمة¹.

ثانياً: مزايا تقديم خدمه مميزه للعملاء:

- تحقيق ميزه تنافسيه ومميزه عن بقية البنوك وبالتالي مواجهه الضغوط التنافسية؛
- ان الخدمات المتميزة تزيد قدرة البنك على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد؛
- ان الخدمة المتميزة تتيح الفرصة لبيع خدمات بنكيه اضافيه
- تحمل تكاليف اقل بسبب قله الاخطاء في العمليات البنكية؛
- تزيد من قدره البنك على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد

ثالثاً: مكونات برنامج تعامل ناجح مع العملاء²:

- اتجاهات ايجابية نحو خدمه العملاء ؛
- استجابة للعملاء بسرعه بأسلوب مهني متميز؛
- بناء علاقه قائمه على المنفعة؛
- الرد على شكاوي العملاء بشكل مناسب ؛
- انتهاء المعاملة مع العميل بشكل يرضيه؛

¹عبد المطلب عبد الحميد، التسويق المصرفي، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2015، ص377.

²عبد المطلب عبد الحميد، نفس المرجع السابق، ص384.

- المعاملة مع العميل وتحديد ما اذا مشكلاته قد تم حلها.

تميز الخدمة المقدمة يقوم على عمليه الاختلاف بين المزيج الخدمي الذي يقدمه البنك والبنوك المنافسة تقسيم السوق يقوم على حقيقه تسويقيه عامه اساسها ان الطالب على الخدمات المالية والبنكية شديده التنوع والاتصال يقوم البنك بتكيف وتعديل خدماته اما احتياجات مجموعه معينه من العملاء وتصميم مزيج خدمي ملائم له.