

تقنيات التعامل مع الزبائن

أولاً: تعريف تقنيات التعامل مع الزبائن

هي استراتيجيه تحتوي على جوانب بشريه تتبعها المنظمة لتنفيذ قرارات وعمليات وتكنولوجيا معينه، وعليه فإن مفهوم إدارة علاقات الزبون يتكون من 3 عناصر اساسيه هي¹ :

- العمليات ؛
- العامل البشري(إذ يلعب هذا العامل سواء كان من الزبائن او الموظفين دورا في تنفيذ استراتيجيه اداره علاقات الزبون)،
- التكنولوجيا: وهي تلك الادوات التي تسهل تنفيذ اداره حلقات الزبون لذلك يقصد باداره علاقه الزبون بمعناها الواسع هي اداره جميع تفاعلات الزبون وذلك من خلال استخدام المعلومات التي تخصه بهدف التفاعل بشكل اكبر مع هذا الزبون في كل مراحل العلاقه معه.

وقد اشار الى ان المراحل هذه تمثل دوره حياه الزبون التي تتكون من

- مرحلة اكتساب الزبون؛
- مرحله زياده قيمه الزبون؛
- مرحله الاحتفاظ بالزبون الجيد؛

ثانياً: اهميه تقنيات التعامل مع الزبائن:

- تساعد اداره علاقه الزبون المنظمه على دعم اسواقها من خلال التوجه نحو كسب افضل الزبائن واداره الحملات التسويقيه باهداف واضحه وموضوعيه.
- تساعد المؤسسه الماليه في تحسين اداره المبيعات من خلال مشاركته جميع العاملين المعلومات المتاحه عن الزبائن

¹ إياد عبد الفتاح النصور، تسويق المنتجات المصرفية، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2015، ص137.

- تساعد في بناء علاقات فردية مع الزبون والعاملين ويساهم ذلك في تحسين وتطوير الاحساس بالرضا لدى الزبون وفي تعظيم الارباح
- تزويد العاملين بالمعلومات وسد حاجات العمليات لمعرفة الزبون وفهم احتياجاته تتجلى ايضا اهميه اداره علاقه مع الزبون في:
- تحسين خدمه الزبون؛
- زياده فاعليه مركز الاتصالات؛
- تفعيل عمليات البيع والتسويق؛
- تحسين التعرف على الزبائن واستهدافهم بشكل افضل²؛

² إياد عبد الفتاح النسور، نفس المرجع السابق، ص140.