

عنوان مقاله:

نقش مشتری مداری در انعطاف پذیری خدمات و کاهش هزینه های خدمات

محل انتشار:

دومین کنفرانس حسابداری و مدیریت (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

شکوفه افشاری رودسری - دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت بازرگانی، موسسه آموزش عالی طبرستان، ایران

منوچهر مکی - عضو هیئت علمی موسسه آموزش عالی طبرستان دانشیار، ایران

خلاصه مقاله:

علی رغم اهمیت و جایگاه منابع انسانی به عنوان محرک، لزوم توجه به مدیریت منابع انسانی و زیر سیستم های فرعی آن احساس می شود. امروزه شرکت ها برای به دست آوردن سود بیش تر، به بازارهای پرونق و جدیدی وارد می شوند که طیف مشتریان تازه ای دارد. در دنیای امروز مشتری مداری کلید موفقیت کسب و کار است. مشتری مداری به معنای قراردادن مشتری در مرکز استراتژی است. مشتریان این امکان را دارند که بهترین خدمات و کم ترین هزینه ها را انتخاب میکنند. در شرایط امروز اقتصاد بی تردید، لازمه بقای بنگاه ها و نهادهای خدماتی مجهز شدن به ساز و کارهای مدیریت استراتژیک هزینه و خدمات با قیمت های قابل رقابت و پاسخگویی سریع به مشتریان است. آنچه در دنیای امروزی بقای سازمان ها را تضمین می کند، میزان موفقیت در برآورده سازی نیازها و خواسته های مشتریان می باشد و این امر جز از طریق انعطاف پذیری خدمات میسر نمی باشد.

کلمات کلیدی:

مشتری مداری، انعطاف پذیری، کاهش هزینه خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1114176>

