

## عنوان مقاله:

بررسی میزان آمادگی بانک شهر در بکارگیری سیستم CRM و ارائه مدلی کارآمد و موفق برای مدیریت ارتباط با مشتریان

## محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی آینده پژوهی، مدیریت و توسعه اقتصادی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

## نویسنده:

علی نجفی - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازرگانی داخلی دانشگاه آزاد نیشابور

## خلاصه مقاله:

بانک های تجاری ایران اکنون بیش از هر زمان دیگر نیازمند تغییر و تحول استراتژیک هستند . امروزه بانک ها باید از اندیشه تغییر و تحول استقبال کنند و با پویایی به آن پاسخ بگویند تا در دنیای امروز بتوانند قدرت رقابتی خود را حفظ کنند . در چنین محیطی با رقابت شدید و روزافزون ، جذب مشتریان جدید و حفظ مشتریان موجود، کاری بسیار دشوار است . از آن جایی که هزینه بدست آوردن یک مشتری جدید شش برابر هزینه نگهداری یک مشتری موجود است، بنابراین بانک ها باید ساز و کارهایی به کار گیرند تا بتوانند مشتریان فعلی خود را به خوبی حفظ کنند . امروزه برای حفظ مشتریان سود آور، مهارت ایجاد ارتباط صحیح با مشتری بسیار ضروری است. در نتیجه می بایست از راهکارهایی استفاده کرد که منجر به حفظ مشتریان فعلی و جذب مشتریان جدید شود . . . یکی از این راهکارها مدیریت ارتباط با مشتری و بازایابی رابطه مند است.مخصوصا در صنایع خدماتی استفاده از بازایابی رابطه مند روز به روز در حال افزایش است که سعی دارد با ایجاد ارتباطی پایدار با مشتریان منجر به ایجاد رضایت و وفاداری ایشان شود . نتایج حاصل از تحقیق نشان داد با الگوی پیشنهادی پیاده سازی و اجرای موفقیت آمیز مدیریت ارتباط با مشتری در بانک شهر و اولویت بندی تغییرات مهم سازمانی در جهت اجرای موفق مدیریت ارتباط با مشتری. چنانچه بانک شهر بر اساس اولویت بندی انجام شده در تقویت مولفه های مذکور تلاش نماید و نسبت به حفظ و ایجاد موقعیت ها و زیرساخت های لازم فعالیت نماید، اجرای سیستم CRM در این بانک با ریسک شکست پایین تری همراه است.چرا که علاوه بر توجه جدی به مقولات و مولفه های ارائه شده و معرفی شده در این تحقیق، عوامل تاثیرگذار داخلی و خارجی (محیطی) بسیاری در شکست و یا موفقیت اجرای چنین برنامه هایی نقش دارند.در اینجا لازم است پیشنهاد گردد واحدی با تخصص بازاریابی و با همکاری سایر بخشهای بانک شهر در تنظیم و همخوانی فعالیت های بانک با مدل بدست آمده برای ایجاد شرایط بکارگیری سیستم مدیریت ارتباط با مشتری ، شروع بکار نماید

## کلمات کلیدی:

آمادگی بانک شهر، سیستم CRM ، مدلی کارآمد و موفق، مدیریت ارتباط با مشتریان

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/503453>

