

عنوان مقاله:

مروری بر وفاداری به برند و نقش تبل یغات در آن ؛ با تاکید بر صنعت خدمات مالی بانکداری.

محل انتشار:

کنفرانس جامع علوم مدیریت و حسابداری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسنده:

زهرا فتحی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی مارکتینگ و صادرات

خلاصه مقاله:

وفاداری مشتری مفهوم ی است که هر روز در کسب و کار امروزی توجه ب بیشتری به آن م یشود . امروزه مشتریان وفادار جزء حیاتی موفقیت سازمانها محسوب میگردند. در نتیجه، سازمانهای امروزی بایستی روشهای موثر بهبود وفاداری را شناسایی و مدیریت کنند و به برنامه ریزی برای وفاداری مشتریان توجه نمایند. وفاداری مشتریان در حقیقت یک مزیت رقابتی برای شرکت ایجاد می کند چراکه مشتریان وفادار سبب صرفه جویی در هزینه ها ی بازاریابی شرکت می شوند ، به ای ن دلی ل که به گفته کارشناسان ، هزینه ی جذب مشتریان حدود 6 برابر حفظ مشتری فعلی است . امروزه دی گر رضایتمندی مشتریان کافی نبوده و سازمان ها از جمله بانک ها نباید به رضایتمندی مشتریان دل خوش کنند. آن ها باید مطمئن شوند که مشتریان رضایتمندشان، وفادار هم هستند. هدف از این امر برقراری روابط بلند مدت با مشتری به منظور کسب منافع بلند مدت برای بانک است. بنابراین امروزه باید بانکداران خود را درآینه وجود مشتری ببینند و سعی نمایند در شرایطی که با گذشت زمان برای بانک ها رقابت سخت تر و پیچیده تر می شود، مشتریان خود را درک کرده و کاری نمایند که مشتریان آنها وفاداری کامل داشته باشند . در شرایط رقابتی و پیچیده امروزی، موفقیت و شکست بس یاری از بانک ها در گرو فعالی ت ها ی تبلیغات ی آنهاست و در این میان تنها فعالیت ها ی تبلیغات ی هدفمند می توانند بر مخاطبان خود تاثیرگذار باشند. با توجه به ای ن که امروزه سلیقه و نیاز مشتری، به دلیل کثرت و تنوع، به فرآیند پیچیده ای تبدیل شده و به همین سبب دانش تبل یغات نی ز ب یشاز گذشته حساس و گسترده شده است. در نتیجه ، هدفمند نمودن تبلیغات در راستای نیاز مشتریان ، و توجه به خواسته های آنان در امر ارائه خدمات می تواند در افزایش توان رقابتی، رضایتمندی مشتریان، اعتماد و همچنین وفادار ساختن مشتریان به برند بانک موثر باشد. متدپژوهش: مروری - کتابخانه ای است .

کلمات کلیدی:

رضایت از برند، وفاداری به برند ، تبلیغات برند ، خدمات مالی بانکداری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/606172>

