

عنوان مقاله:

استفاده از Contact & Call Center جهت تامین و ارزیابی رضایتمندی مشتریان و مدیریت ارتباط آنها با مشتریان CRM

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی بازاریابی خدمات بانکی (سال: 1388)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

سمیرا ظهیری - مهندسی کامپیوتر (نرم افزار) دانشگاه شمال

سمیرا ظهیری - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه تهران

خلاصه مقاله:

امروزه مشتری مداری و مشتری گرایی یکی از مقوله های بسیار مهم در امر توسعه همه جانبه سازمان ها و بانکها می باشد مدیران ارشد بانکی نیز در سراسر دنیا براین باورند که تسریع، تسهیل و ارتقاء خدمات بانکی تنها در سایه استفاده از سیستم های Enterprise و یکپارچه خدمات نوین بانکی و با تکیه بر اصول مشتری مداری، اطلاع رسانی و ارتباط مستمر با مشتریان امکان پذیر است. از سوی دیگر افزایش ارتباطات و در پی آن نیاز روزافزون به برقراری و مدیریت ارتباط با مشتریان، ضرورت استفاده از سیستم های متمرکز تماس را بیش از پیش آشکار نموده است. از این روش شرکت انیاک با بهره گیری از دانش و تخصص کارشناسان حرفه ای جزو پیشگامان این فناوری می باشد و مفتخر است بتواند خدمات مفیدی در راستای راه حلهای مراکز مکانیزه امور مشتریان (Call&Contact Center) اعم از مشاوره، طراحی و پیاده سازی به سازمانها، ارگانها و شرکتهای خدمت محور و مشتری مدار ارائه نماید. بانکها و سازمانهای وابسته به بانکها برای حفظ مشتریان خود بایستی بیشترین توجه را به نیازها، نظرات و اعتراضات آنان در ارتباط با خدمات بانکی داشته باشند و باید بدانند که در امر بانکداری صدای مشتری، صدایی است که سیاستهای بانکداری بایستی برپایه آن شکل گیرد. در این بین مواردی مانند تکریم مشتریان، تعامل مناسب با مشتریان، نظرسنجی از مشتریان، داشتن رابطه مناسب دو طرفه با مشتریان، بررسی مشکلات مشتریان و رسیدگی به موقع به شکایات آنان، آگاهی از رضایت مندی مشتریان، بالابردن کیفیت و سرعت ارائه خدمات تطبیق سیاستهای سازمان با نیازهای مشتریان، بررسی صحت خدمات ارائه شده به مشتریان و ... می تواند کمک بسیار زیادی به سازمانها در امر حفظ مشتریان نماید و این کار امکان پذیر نمی شود مگر اینکه بانکها بپذیرند که توجه به مشتریان و استفاده از سیستم های مکانیزه پاسخگویی به مشتریان اعم از Call&Contact Center در جهت تامین و ارزیابی رضایتمندی مشتریان با هدف مدیریت ارتباط با مشتریان رمز ماندگاری آنها می باشد.

کلمات کلیدی:

مشتری مداری، Call Center، صدای مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/74263>

