

سیستم مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) راهی به سوی جلب رضایت و تکریم ارباب رجوع

فرزانه شرف دین

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه خوراسگان

چکیده:

در دنیای پراز رقابت امروزی ارباب رجوع عنصر کلیدی مورد توجه هر سازمانی است و لزوم توجه و تکریم و جلب رضایت وی بیش از هر زمان دیگری مورد توجه است. در این راستا و با پیشرفت هایی که در علوم ارتباطات و فناوری اطلاعات رخ داده است مفهومی به نام مدیریت ارتباط با مشتری ظهور یافته است که از اهداف آن ایجاد ارتباط موثر با ارباب رجوع جهت جلب رضایت وی و تامین سودآوری برای سازمان است. در این مقاله تلاش شده است تا به اهمیت توجه به ارباب رجوع و همچنین تکریم وی پرداخته شود و سپس مدیریت ارتباط با مشتری به عنوان سیستمی برای تامین رضایت ارباب رجوع و تکریم وی معرفی شود.