

بسمه تعالی

**نام درس :**

مدیریت ارتباط مشتری و عملکرد بازاریابی

**استاد مربوطه :**

سرکار خانم دکتر فراهانی

**مشخصات موضوع**

عنوان فارسی : نقش مدیریت ارتباط با مشتری و خلق ارزش برای مشتری بر اثر بخشی سرمایه گذاری

عنوان انگلیسی :

*The role of customer relationship management and value creation for the customer on investment effectiveness*

نام و نام خانوادگی دانشجو : زینب درخشان

رشته : مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی

**واژگان کلیدی :**

مشتری

مدیریت ارتباط با مشتری

اثر بخشی

خلق ارزش

سرمایه گذاری

## تعریف مساله:

امروزه واژه مشتری به طرق مختلفی معنی و مفهوم پیدا میکند. آنچه که مسلم است این است که ورای معنا و مفهوم متفاوت و یا حتی یکسان، تمامی سازمان ها اعم از خدماتی یا تولیدی و یا صنعتی برای بقا نیازمند مشتری میباشد در واقع هیچ سازمانی بدون مشتری وجود نخواهد داشت. لذا مقوله مشتری برای همه سازمان ها دارای اهمیت میباشد. دگرگون سازی موسسات جهت تبدیل شدن به کسب و کارهای مشتری محور ضمن گسترش در آمد ها و سود های حاصله یکی از مباحث مهم استراتژیک است. برای موفقیت در این استراتژی که مدیریت ارتباط با مشتری نامیده می شود از این رو تمامی سازمان ها برای وفادار کردن مشتریان به سازمان در پی شناخت هر چه بیشتر آنها برای فهمیدن نیازهای آنها جهت برطرف کردن نیازشان میباشد. در واقع میتوان گفت این تفکر سازمان ها را وادار میکند برای اینکه ارتباط با مشتری خود را به بهترین نحو ممکن بررسی کنند به دنبال کسب اطلاعات و دانش مشتریان خود بروند و از این اطلاعات برای داشتن بهترین و مداومترین ارتباط با مشتریان و یا ایجاد وفاداری در آنها استفاده کنند.

برای فهمیدن اینکه آیا مدیریت ارتباط مشتریان و ایجاد جایگاه برای آنها می تواند به اثر بخشی سازمان ما کمک کند لازم است که :

تعریف درستی از آنچه بر روی آن سرمایه گذاری میکنیم داشته باشیم .

تعریف درستی از مشتری خود داشته باشیم. که به دنبال آن باید شناخت کاملی از مشتریان خود داشته باشیم.

اثرات crm بر روی سرمایه گذاری انجام شده را بررسی نماییم. و برای این سوال که آیا انجام و ایجاد crm در کسب و کار تاثیری روی آن داشته است یا خیر؟

برای پاسخ به سوال مطرح شده فوق باید شاخص های اثر بخشی مورد نظرمان را شناسایی کنیم و سپس میزان آنها را بررسی کنیم .

منابع فارسی :

مدیریت ارتباط با مشتری / دکتر شعبان الہی - بہمن حیدری  
مدیریت ارتباط با مشتری و عملکرد بازار باہی / خمید رضا رضایی - نادیا پور مہدی

**منبع انگلیسی :**