

عنوان مقاله:

بررسی زمینه های اجرای مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) در صنعت مصالح ساختمانی (مطالعه موردی شهرستان جهرم)

محل انتشار:

کنفرانس ملی حسابداری، مدیریت مالی و سرمایه گذاری (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

محمد اسماعیل اعزازی - استادیار و مدیر گروه مدیریت مالی دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه سیس

علیرضا تشکریان جهرمی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی (مدیریت مالی)، دانشکده مدیریت و

خلاصه مقاله:

طی دو دهه گذشته سازمان ها و صنایع بسیاری به اهمیت رضایتمندی مشتریان خود واقف شده اند به علاوه وجود رابطه قوی بین رضایتمندی مشتریان و سودآوری مورد قبول واقع شده و همچنین تامین و ارتقای رضایتمندی مشتریان یا به عبارتی مشتری مداری به هدف عملیاتی بسیار مهم اغلب سازمان ها تبدیل گشته است درواقع CRM درخصوص مسائلی چون راهبرد کلی کارسازمان مشتریانی را که باید جذب کرد خدمات و محصولاتی را که باید ایجاد نمود کانالهایی را که باید تقویت کرد و نحوه ساماندهی کسب و کاردرراستای انجام آن دربهترین سطح هماهنگی باراهبرد سازمان جهت تصمیم گیری آگاهانه کمک می نماید امیری 1384 لذا صنعت مصالح ساختمانی نیز نیازمند فناوری های نوینی ازجمله CRM می باشد هرسازمانی برای اجرای فناوری بدون داشتن زمینه مناسب پیاده سازی محکوم به شکست خواهد بود بنابراین دراین تحقیق زمینه های اجرای CRM برحسب عوامل مرتبط درچارچوب اصلی CRM بررسی گردیده است

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، مشتری مداری، صنعت مصالح ساختمانی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/196177>

