إدارة علاقات العملاء CRM

لتطوير خدمة العملاء والدعم الفني لتحسين مبيعاتك ومضاعفة أرباحك

- ما هو برنامج إدارة علاقات العملاء

ما هو برنامج إدارة علاقات العملاء

برنامج ادارة العملاء اصبحت فى الايام الحالية ال غنى عن برامج ادارة العملاء وذلك بسبب زيادة اهمية العملاء يوم عن السابق فأصبحت الشركات تهتم بالعملاء وتهتم برضائهم .

لذلك لجأت الكثير من الشركات الى استخدام برامج ادارة العملاء وذلك لمتابعة حساباتهم اليومية ومعرفة العملء النشطون وحساباتهم لدى الشركة .

لذلك بدأ الكثير من الدراسات تتوجه للحديث عن اهمية العملاء ودرجة اهميتهم للشركة مثل ظهور كتاب الشركات وعبادة العملاء لـ (James Hastings Nichols) الذى تحدث فيه عن تقديس الشركات لعملائها .

اذا كنت تريد ادارة حسابات عملائك بكل دقه ومتابعة العملاء النشطون والغير نشطون ومتابعة اخر التغيرات فى كل الحسابات الخاصة بالعملاء ومتابعة مع العملاء الذى انهوا حساباتهم اذا انت بحاجة الى **برنامج اداة العملاء** .

اصبح برنامج ادارة العملاءالاهتمام الاكبر فى الاونة الاخير بالاهتمام بـ **added value for customer** لجعل العميل يشعر بالراحة تجاه المنتدج او الخدمة المقدمة .

مثال : شركات الاتصالات التى قامت بأستخدام *Antenna* الخاصة بالارسال افضل خامة وافضل جودة وهى التى تضيف قيمة بالنسبة للعميل لكن لم تقم بأعطاء اهتمام كبير لابراج الارسال وهيكلها الحديدى وذلك لانها لاتضيف قيمة للعميل اذا تم استخدام الحديد فى انشائها او حتى الذهب والفضة على عكس القطعة الخاصة بالارسال التى سوف تضيف قيمة كبيرة لعملائها .

برنامج ادارة العملاء :

برنامج ادارة حسابات العملاء

Image not found or type unknown

مع الاهتمام الكبير بالعملاء اصبحت الشركات تحتاج الى برامج لتنظيم عملائها وادارة اعمالهم لذلك ظهرت برامج الـ CRM وهى اختصار لـ **Customer Relationship Management** وهى تعنى ادارة علاقات العملاء .

لذلك بدأ الشركات التوجه لاستخدام هذه البرامج التى تساعد على :

- تسجيل وحفظ كل البيانات الخاصة بالعملاء الجديد والحاليين .

- تسجيل كل التعاملات مع العملاء السابقة والحالية واصدار تقاريرمفصلة بذلك لاى فترة .

فتساعد هذه البرامج فى النهاية الى تطوير القسام والادارات وتوضيح وتقييم اداء كل موظف وتحديد كفأتهم مما يؤدى ف النهاية الى زيادة مبيعات وارباح الشركة .

تطوير قسم المبيعات والتسويق وخاصة قسم التسويق الذى سوف يقوم بعد ذلك بأنشاء حملات اعلانية بناء على اداتا سابقة لديه كل ذلك واكثر فى برنامج ادارة العملاء.

من هم العملاء وانواعهم وكيفية التعامل معهم ؟!

هو حجر اساس بالنسبة للشركة فهو العميل الخاص بالشركة وهو مصدر ربح بالنسبة لها ، كما انه هو المسؤل الاول والاخير عن نجاحها او فشلها.
تسعى الشركات والمؤسسات التجارية والصناعية الى تطوير منتجاتها وخدماتها بما يلائم عملائها وطلباتهم
وبما ان انواع العملاء كثير ومتعددة سندرس كل عميل وطبيعة حالته الان .

العميل السلبى :
ويتميز اذه العميل بالكثير من اللصفات مثل الخوف من اتخاذ القرار ، والبطء فى تحديد موقفة وقلة التركيز مع الاستماع بأنتباه .

لذلك يجب التحلى بالصبر مع اذه العميل وعدم اجابرة على شئ واقناعه بالادلة ومساريته .

العميل الشاك :

هو عميل شاك ويظهر ذلك فى تعاملة ، يسخر كثير فى حديثه والا يقدر على تحديد مايرغبه لذلك من الصعب اقناعه .

ويجب التجنتب الدخول معه فى جدال واشباع مصدر شكوكه لاقناعه .

العميل الثرثار :

هو عميل كثير الكلام كثير الفكاهه ويحاول لفت الانتباه بكثر الكلام .

يجب تركه يخرج ما بداخله من حديث وان يتم جذبه الى الموضوع بطريق احترافيه والموافقة على قراراته فى حالة كانت جيدة .

العميل المغرور :

يعيق استمرايه العمل واثق بنفسه لدرجة كبيرة ويري انه يجب عليك انتظاره وانك مجبر على ذلك بالاضافة الى عدم صبره .

يجب اشعاره بأهميه وجوده والانتهاء من حديثك سريعا والأبس بالقليل من المجاملة .

العميل الغاضب :

وهو العميل الذى يفضل الهجوم على الاخرين يسهل استفزازه بأى كلمة وميل للهجوم على اى شخص .

يجب التعامل معه بصبر واحتياط ومحاولة استيعاب غضبه وامتصاصه واثبات كل الاراء بالدلة والبرهان .