

تاقال ع قرادا جمانرب وه ام ءالمعلا

ببسب كلذو ءالمعلا قرادا جمارب نع ىنغ ال ةيلالحا لىف تحبصا ءالمعلا قرادا جمانرب
مهئاضرب مهتو ءالمعلا اب مهتو تاكرشل تحبصأف قباسل نع موي ءالمعلا ةيمه ةدايز .

مهتاباسح ةعباتمل كلذو ءالمعلا قرادا جمارب مادختسا لىل تاكرشل نم ريثكل تآجل كلذل
ءاكرشل ىدل مهتاباسحو نوطش لن ءلمعلا ةفرعمو ةيمويلا .

لثم ءاكرشل مهتيمه ءجر دو ءالمعلا ةيمه نع شي دحلل هجوتت تاساردل نم ريثكل أدب كلذل
سىدقت نع هي ف ثدحت ىذلا (James Hastings Nichols) ل ءالمعلا ةدابعو تاكرشل باتك روهظ
ءالمعلا تاكرشل .

ةعباتمو نوطشن ريغل او نوطش لن ءالمعلا ةعباتمو هقد لكب كئالمع تاباسح قرادا ديرت تنك اذا
تنا اذا مهتاباسح او هئا ىذلا ءالمعلا عم ةعباتمو ءالمعلا اب ةاصخلا تاباسح لك ىف تاريغتلا رخا
ءالمعلا ةادا جمانرب لىل ءاجب .

added value for customer ب مامتهالاب ريخال ةنوالا ىف ربكالا مامتهالاءالمعلا قرادا جمانرب حبصا
ءمدقملا ءمدخل وا جددت نملا هاجت ءاكرلاب رعشي لىمىل لعجل **customer** .

لضفاو ءماخ لضا لاسرالاب ءصاخلا Antenna مادختسأف تماق ىتلا تالاصتالا تاكرش : **لاثم**
جاربال ريبك مامتهالاطعأف مقت مل نكل لىمىل ءل ءبسنلاب ءمىق فىضت ىتلا وه ءدوج
ءئاشنا ىف دىدحل مادختسا مت اذا لىمىل ءل ءمىق فىضتال ءنال كلذو ىدىدحل ءل ءل وه لاسرالا
ءريبك ءمىق فىضت فوس ىتلا لاسرالاب ءصاخلا ءعطقلا سكه ىل ءضفاو بهذلا ىتح وا
ءالمعلا .

: ءالمعلا قرادا جمانرب

ءالمعلا تاباسح قرادا جمانرب

مهلامعا قرادو ءالمعلا مئظنتل جمارب لىل جاتحت تاكرشل تحبصا ءالمعلا اب ريبكالا مامتهال عم
قرادا ىنعت وه **Customer Relationship Management** ل راصتخا وه CRM ل جمارب ترهظ كلذل
ءالمعلا تاقالع .

: لىل دعاست ىتلا جماربال هذه مادختسال هجوتل تاكرشل أدب كلذل

- نىلالحاو دىدل ءالمعلا اب ءصاخلا تانايبال لك ظفحو لىجست .

- ىال كلذب ةلصفم ري راق ت رادصاو ةيلاحلاو ةقباسلا ءالمعلا عم تالماعتلا لك لي جس ت . ةرتف .

فظوم لك ءادا ميريقتو حيضوتو تارادالو ماسقالا ريوطت ىلا ةياهنلا ىف جماربلا هذه دعاستف . ةكرشلا حابراو تاعي بم ةدايز ىلا ةياهنلا ف ىدؤي امم مهتأفك دي دحتو .

ءاشنأب كلذ دعب موقوي فوس ىذلا قيوستلا مسق ةصاخو قيوستلاو تاعي بملا مسق ريوطت ءالمعلا ةرادا جم انرب ىف رثكاو كلذ لك ةيدل ةقباس اتاد ىلع ءانب ةينالعا تالمح .

ةيفي ك و مهعاونو ءالمعلا مه نم !؟ مهعم لماعتلا

امك ، اهل ةبسنلاب حبر ردصم وهو ةكرشلاب صاخلا ليمعلا وهف ةكرشلل ةبسنلاب ساسا رجح وه .اهلشف وا احاجن نع ريخالو لوالا لؤسملا وه هنا مئالي امب اهتامدخو اهتاجتنم ريوطت ىلا ةيعانصلو ةيراجتلا تاسسؤملاو تاكرشلا ىعست مهتابلطو اهئالعم . نالا هتلاح ةعيبطو ليمع لك سردنس ةددعتمو ريثك ءالمعلا عاونانا امبو .

: يبلسلا ليمعلا

دي دحت ىف ءطبلاو ، رارقلا داختا نم فوخلال لثم تافصللا نم ريثكلال ليمعلا اذه زيتمتيو . هابتنأب عامتسال عم زيكرتلا ةلقو ةققوم .

. هتريسمو ةلدالاب هعانقاو ئش ىلع ةراجا مدعو ليمعلا اذه عم ربصلاب ىلحتلا بجبي كلذل .

: كاكشلا ليمعلا

هبريما دي دحت ىلع ردقي الو هثيدح ىف ريثك رخسي ، ةلماعت ىف كلذ رهظيو كاكش ليمع وه . هعانقا بعصللا نم كلذل .

. هعانقال هكوكش ردصم عابشاو لادج ىف هعم لوخدلا بتنجتلا بجيو .

: راثرتلا ليمعلا

. مالكل رثكب هابتنالا تفل لواحيو ههكفلا ريثك مالكل ريثك ليمع وه .

ىلع ةقفاوملاو هيفارتحا قي رطب عوضوملا ىلا هبذج متي ناو ثيدح نم هلخادب ام جرخي هكرت بجي . ةديجتناك ةلاح ىف هتارارق .

: رورغملا ليمعلا

ىلع ربحم كنو هراظتنا كيلى بجي هنا يريو ةريبك ةجردل هسفن بقتاو لمعلا ةيارمتسا قيعي . هربص مدع ىلا ةفاضلاب كلذ .

. ةلماجملا نم ليلقلا ب سألوالو اعيرس كثيدح نم ءهتنالو هودجو ةيمهأب هراعشا بجي .

: بضاغل ليمعلا

يا ىلع موجهلل ليميو ةملك ىأب هزافتسا لهسي نيرخالا ىلع موجهلا لصفى ىذلا ليمعلا وهو
صخش .

ةلدلا بءارالا لك تابثاو هصاصتماو هبضغ باعيتسا ةلواحمو طايتحاو ربص بعم لماعتلا بجي
ناهربلاو .

#2 ةعجارم

Admin ةطساوب 24 September 2023 10:31:24 ئشنأ

Admin ةطساوب 24 September 2023 10:40:15 ثدخم