

تاقال ع قرادا جمانرب وه ام ءالمعلا

بب سب كلذو ءالمعلا قرادا جمارب نع ىنغ ال ةيلاحل مايالا ىف تحبصا ءالمعلا قرادا جمانرب
. مهئاضرب مهتو ءالمعلا اب مهتو تاكرشل تحبصأف قباسل نع موي ءالمعلا ةيمه ةدايز

مهتاباسح ةعباتمل كلذو ءالمعلا قرادا جمارب مادختسا ىل تاكرشل نم ريثكل تأجل كلذل
. ةكرشل ىدل مهتاباسحو نوطشئل ءلمعلا ةفرعمو ةيمويلا

لثم ةكرشلل مهتيمه ءجر دو ءالمعلا ةيمه نع شي دحلل هجوتت تاساردل نم ريثكل أدب كلذل
سي دقت نع هي ف ثدحت ىذلا (James Hastings Nichols) ـ ءالمعلا ةدابعو تاكرشل باتك روهظ
. اهئالمعل تاكرشل

ةعباتمو نوطشن ريغللو نوطشئل ءالمعلا ةعباتمو هقد لكب كئالمع تاباسح قرادا ديرت تنك اذا
تنا اذا مهتاباسح او هئا ىذلا ءالمعلا عم ةعباتمو ءالمعلا باصخل تاباسحل لك ىف تاريغتلا رخا
. ءالمعلا ةادا جمانرب ىل ةجاحب

added value for customer ـ مامتهالاب ريخال ةنوالا ىف ربكالا مامتهالاءالمعلا قرادا جمانرب حبصا
. ةمدقملا ءمدخلل وا جددت نملا هاجت ءحارلاب رعشي ليمعلا لعجل

لضفاو ءماخ لصف لاسرالاب ءصاخلا Antenna مادختسأف تماق ىتلا تالاصتالا تاكرش : **لاثم**
جاربال ريبك مامتهالاطعأف مقت مل نكل ليمعلا ءبسنلاب ءميقي فيضت ىتلا ىهو ءدوج
اهئاشنا ىف ديدحل مادختسا مت اذا ليمعلا ءميقي فيضتال اهنال كلذو ديدحل اهللكي هو لاسرالا
ءريبك ءميقي فيضت فوس ىتلا لاسرالاب ءصاخلا ءعطقلا سلك ىلع ءضفلو بهذلا ىتح وا
. اهئالمعل

: ءالمعلا قرادا جمانرب

ءالمعلا تاباسح قرادا جمانرب

مهلامعا قرادو اهئالمع ميظنتل جمارب ىل اجاتحت تاكرشل تحبصا ءالمعلا اب ريبكالا مامتهال عم
قرادا ىنعت ىهو **Customer Relationship Management** ـ راصتخا ىهو CRM ـ ل جمارب ترهظ كلذل
. ءالمعلا تاقالع

: ىلع دعاست ىتلا جماربال هذه مادختسال هجوتل تاكرشل أدب كلذل

- نيلاحللو ديدجل ءالمعلا اب ءصاخلا تانايبال لك ظفحو ليجست

- 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 ةيغانصلو 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 هسفنبت قثاو لمعلا ةيارمتسا قيعي . هربص مدع ىلا ةفاضلاب كلذ .

. ةلماجملا نم ليلقلااب 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 طايثاو 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