



همایش بین المللی مدیریت

International Conference on Management

سیستم مدیریت ارتباط با مشتری

فریبا رستمی خیای، دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه

اردبیل، ایران

آدرس پست الکترونیک (fariba rostami2 1 gmail com)

چکیده

فضای کسب و کار کنونی تفاوت‌های بسیاری با گذشته دارد و رقابت در آن نقش ویژه‌ای پیدا کرده است. در این فضا، بدون شک مهم‌ترین عامل متمایز کننده بین رقبای پس از کیفیت، زمان و هزینه ارائه کالا و یا خدمات ارزش افزوده است، ارزش افزوده‌ای که از طریق ایجاد یک ارتباط پایدار و مستمر با مشتری پدید می‌آید. مدیریت ارتباطات مشتریان مهم‌ترین اقدام در ایجاد این ارزش افزوده است. سیستم مدیریت ارتباط با مشتری تاثیرگذارترین سیستم در بالا بردن رضایت مشتری و در نتیجه حفظ مشتریان فعلی و جذب مشتریان بیشتر است که با ساماندهی و اتوماسیون فرایندهای کسب و کار می‌تواند منجر به کاهش هزینه‌ها و افزایش سودآوری شود و باعث تقویت رضایت مشتری و وفاداری مشتریان در فروش، بازاریابی و خدمات به مشتری می‌گردد.

کلمات کلیدی: مدیریت ارتباط با مشتری، مشتریان، مدیران، ارتباطات.

Customer Relationshi Management ystem

ariba Rostami Khiavi

Abstract