

International Conference on Management
بررسی تحلیلی رابطه استراتژی CRM با عملکرد در صنعت هتلداری

جواد یوسفی

مربی گروه مدیریت جهانگردی دانشگاه پیام نور

Email: yoosefi.javad@gmail.com

چکیده

دنیای رقابتی در صنایع تجاری باعث شده سازمان ها از پیشرفت های حاصل شده در زمینه های مختلف از جمله فناوری اطلاعات و ارتباطات برای برقراری ارتباط با مشتریان و یا به طور کلی برای فعالیت های بازاریابی شان بهره ببرند. مدیریت ارتباط با مشتری رویکردی است که به دنبال این تغییر و تحولات شکل گرفته است. اهمیت این رویکرد در صنایع خدماتی مانند هتلداری به واسطه ماهیت خدمات بسیار حایز اهمیت و توجه است. از این رو در این پژوهش سعی داریم تا ضمن مطالعه ی CRM، اهداف و استراتژی های آنرا در صنعت هتلداری مورد بررسی قرار داده و رابطه ی آنرا با سنجه های عملکرد مشتری و نیز عملکرد هتل بیان نماییم. از مهمترین نتایج این تحقیق می توان به این نکته اشاره کرد که به کارگیری سنجه های مربوط به عملکرد مشتری تا حد زیادی می تواند عملکرد هتل را بهبود بخشیده و هتل ها به اندازه گیری این سنجه ها نیازمندند تا به بهترین شکل بتوانند ارتباط با مشتریان را مدیریت کنند.

واژگان کلیدی: استراتژی CRM، سنجه های عملکرد مشتری، صنعت هتلداری، عملکرد هتل، مدیریت ارتباط با مشتری

Analytical study of the relation between CRM strategy and performance in the hotel industry

Javad yousefi

Department of tourism management, Payame Noor University, I.R of IRAN

Abstract:

Competitive world in business industries caused organizations to use ITC progresses to contact effectively with their customers and generally for implementing marketing efforts. Customer relationship management (CRM) is an approach that is formed by these changes and developments. So this paper investigates CRM and its goals and strategies in hotel industry. The main point that is focused is the relationship between CRM strategy and Hotel/Customer performance.

The most important result of this survey is that applying customer performance measures can improve hotels performance. Thus hotels need these measures to contact better with customers.

Keywords: CRM strategy, customer performance measures, hotel industry, hotel performance, customer relationship management.