

عنوان البحث:

“دور رضا العملاء في تحقيق نجاح واستدامة المشاريع”

1 المقدمة:

في بيئة الأعمال الحديثة التي تتسم بالمنافسة الشديدة وتعدد الخيارات أمام العملاء، أصبح رضا العملاء أحد أهم العوامل التي تحدد نجاح المؤسسات واستمراريتها. فلم يعد التركيز مقتصرًا على تقديم منتج أو خدمة فقط، بل أصبح الاهتمام بتجربة العميل وجودة الخدمة عاملاً حاسماً في بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء. ويؤدي ارتفاع مستوى رضا العملاء إلى زيادة الولاء، وتحسين السمعة، وزيادة المبيعات، مما يساهم في تحقيق الاستدامة والنمو للمشروع. لذلك تسعى المؤسسات إلى قياس رضا العملاء وتحليله والعمل على تحسينه باستمرار لضمان بقائها في السوق.

2 مشكلة البحث:

تعاني بعض المشاريع من انخفاض في المبيعات أو فقدان العملاء رغم تقديمها لمنتجات جيدة، ويرجع ذلك أحياناً إلى ضعف الاهتمام بقياس رضا العملاء أو عدم الاستجابة لملاحظاتهم.

سؤال البحث الرئيسي:

ما مدى تأثير رضا العملاء على نجاح واستدامة المشاريع؟

3 أهمية البحث:

تكمن أهمية هذا البحث في:

- إبراز أهمية رضا العملاء كعنصر أساسي في نجاح المشاريع.
- توضيح العلاقة بين رضا العملاء وزيادة الولاء والأرباح.
- مساعدة أصحاب المشاريع على تطوير استراتيجيات لتحسين تجربة العملاء.
- دعم استمرارية المؤسسات في ظل المنافسة المتزايدة.

قائمة المراجع

1. كوتلر، فيليب، وكيلر، كيفن لين. (2016). إدارة التسويق. ترجمة دار المريخ للنشر، الرياض.
2. زيتاميل، فاليري أ.، وبينتر، ماري جو. (2013). تسويق الخدمات: التركيز على العميل. دار المريخ للنشر.
3. أبو قحف، عبد السلام. (2002). التسويق: مدخل تطبيقي. الدار الجامعية، الإسكندرية.
4. الطائي، حميد، والعلاق، بشير. (2010). إدارة علاقات الزبائن. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
5. العلاق، بشير عباس. (2006). التسويق الحديث: مبادئ وتطبيقات. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.