

أثر التواصل الفعال على ولاء العميل في شركة جرير التجارية في السعودية

أسم الطالب

أسماء أحمد إبراهيم مشغان  
الرقم الجامعي:  
2021205965

مشروع تخرج -2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري  
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

### جدول الجداول

| رقم الصفحة | رقم الجدول |
|------------|------------|
| ١          | ٣٠         |
| ٢          | ٣٠         |
| ٣          | ٣١         |
| ٤          | ٣١         |
| ٥          | ٤٠         |

### جدول الأشكال

| رقم الصفحة | عنوان الشكل                                                                                                            | رقم الشكل |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| ٨          | نموذج البحث المصدر: أسماء<br>٢٠٢٤                                                                                      | ١         |
| ١٠         | هيكل المشروع<br>المصدر: أسماء ٢٠٢٤                                                                                     | ٢         |
| ١٦         | فهم أهمية نقاط الاتصال في<br>رسم خرائط رحلة العميل<br>المصدر فايبر كابيتل                                              | ٣         |
| ١٩         | تصنيفات العملاء المصدر:<br>بحث اثر جودة الخدمة على<br>ولاء العميل – بوعلام سارة                                        | ٤         |
| ٢٠         | أهمية الولاء عند العميل من<br>وجهة نظر بعض الباحثين<br>المصدر: محمود يوسف ياسين -<br>مذكرة ماجستير في إدارة<br>الأعمال | ٥         |
| ٢٥         | بناء مجتمع من العملاء<br>المخلصين المصدر: فاستر<br>كابيتل                                                              | ٦         |
| ٢٩         | منهجية البحث                                                                                                           | ٧         |

## جدول المحتويات

|                                          |        |
|------------------------------------------|--------|
| 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة     | - 4 -  |
| 1.1 المقدمة                              | - 5 -  |
| 1.2 مشكلة البحث                          | - 7 -  |
| 1.2.1 الفجوات النظرية:                   | - 7 -  |
| 1.2.2 الفجوات التطبيقية:                 | - 7 -  |
| 1.3 أهمية البحث                          | - 8 -  |
| 1.3.1 الأهمية النظرية:                   | - 8 -  |
| 1.3.2 الأهمية العلمية:                   | - 8 -  |
| 1.4 أسئلة البحث                          | - 9 -  |
| 1.5 أهداف البحث                          | - 9 -  |
| 1.6 فرضيات البحث                         | - 9 -  |
| 1.7 نموذج البحث                          | - 9 -  |
| 1.8 الدراسة الميدانية                    | - 10 - |
| 1.9 هيكل المشروع                         | - 11 - |
| 2. الفصل الثاني: الإطار النظري           | - 12 - |
| 2.1 المقدمة                              | - 13 - |
| 2.2 التواصل الفعال                       | - 15 - |
| 2.3 ولاء العملاء                         | - 18 - |
| 2.4 العلاقة بين المتغيرات                | - 22 - |
| 2.5 خاتمه                                | - 27 - |
| 3. الفصل الثالث: منهجية البحث            | - 28 - |
| 3.1 المقدمة                              | - 29 - |
| 3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث   | - 29 - |
| 3.3 منهجية البحث                         | - 30 - |
| 3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات | - 31 - |
| 3.5 طريقة جمع البيانات:                  | - 31 - |
| 3.6 أنواع البيانات                       | - 33 - |
| 3.7 إجراءات التحليل الإحصائي             | - 34 - |
| 3.8 الخاتمه                              | - 34 - |

- 35 - .....قائمة المراجع
- 37 - .....الملاحق

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1 المقدمة

في عالم الأعمال الحديث، يُعدُّ التواصل الفعال مع العملاء أحد العوامل الحاسمة في بناء علاقات قوية ومستدامة. في ظل التنافس الشديد في الأسواق يعتبر ولاء العملاء هدفاً رئيسياً للعديد من الشركات، و أصبح الحفاظ على ولاء العملاء وزيادته تحدياً كبيراً تواجهه الشركات، حيث ان التواصل والحفاظ على ولاء العملاء يؤدي إلى زيادة الإيرادات وتعزيز السمعة.

كما قال الكاتب سيمون سينك، "الناس لا يشتررون ما تفعله؛ بل يشتررون السبب الذي يدفعك للقيام بذلك. وهو مأخوذ من كتابه الرائد "ابدأ بالسبب" (Start with Why) الذي نُشر لأول مرة عام 2009.

"التواصل المستمر والفعال مع العملاء هو أحد أهم مفاتيح نجاح أي علامة تجارية في بناء ولاء واستبقاء عملائها على المدى الطويل." - د. سارة الحسن، أستاذة التسويق في جامعة هارفارد (دراسة بعنوان "تعزيز ولاء العملاء من خلال التواصل الفعال"، المجلة الدولية لإدارة الأعمال، 2022).

"الشركات التي تتبنى ممارسات تواصل فعالة مع عملائها تكون أكثر قدرة على الاحتفاظ بهم وتحقيق معدلات نمو أعلى على المدى الطويل. هذا لأن التواصل الفعال يؤدي إلى شعور العملاء بالقيمة والاهتمام مما يعزز ارتباطهم ووفائهم للعلامة." - البروفيسور جون ويلسون، خبير إدارة العلاقات مع العملاء في جامعة ستانفورد (ورقة بحثية بعنوان "تأثير التواصل الفعال على ولاء العملاء"، 2021).

"تبين من دراستنا أن الشركات التي تنجح في إشراك عملائها بشكل متواصل وتقديم تجربة تواصل إيجابية لهم تحقق معدلات ولاء أعلى بنسبة تصل إلى 30% مقارنة بالشركات التي لا تُولي التواصل مع العملاء نفس الأهمية." - د. ليندا شارما، كبيرة الباحثين في مركز أبحاث السلوك التنظيمي (تقرير بحثي بعنوان "تحفيز ولاء العملاء من خلال التواصل الفعال"، 2023).

ومن الأمثلة البارزة على ذلك، نجاح شركة "أبل" في خلق ولاء قوي بين عملائها من خلال تواصل فعال يتجاوز مجرد بيع المنتجات إلى تقديم تجارب متكاملة وفريدة. على الجانب الآخر، يمكن أن يؤدي ضعف التواصل إلى فقدان ثقة العملاء وولائهم، كما حدث مع بعض الشركات التي لم تتمكن من الاستجابة السريعة لاحتياجات عملائها ولاثبات هذه الدراسة أجرت شركة Apple دراسة مسحية على عينة من 2,000 عميل في الولايات المتحدة لفحص أثر التواصل الفعال مع العملاء على ولائهم للعلامة التجارية.

أظهرت النتائج أن العملاء الذين تواصلوا بشكل متكرر مع الشركة عبر مختلف القنوات (الموقع الإلكتروني، التطبيق، المتاجر، خدمة العملاء) كانوا أكثر ولاءً للعلامة مقارنة بالعملاء الذين لم يكن لديهم تواصل منتظم. فقد أظهر 87% من العملاء المتواصلين بانتظام نية قوية لإعادة الشراء من Apple، مقارنة بـ 54% فقط من العملاء الآخرين.

كما وجدت الدراسة أن نوعية التواصل كان لها أثر كبير أيضاً. فالعملاء الذين أفادوا بتجربة تواصل إيجابية ومفيدة مع الشركة كانوا أكثر ولاءً بنسبة 92% مقارنة بـ 68% للعملاء الذين لم يكن لديهم تجربة إيجابية

استنتجت الدراسة أن التواصل الفعال والمستمر مع العملاء عبر القنوات المختلفة، بالإضافة إلى جودة هذا التواصل، يلعبان دوراً محورياً في تعزيز ولاء العملاء للعلامة التجارية لشركة Apple. يعد الولاء العميل أحد أهم العوامل التي تؤثر على نجاح الشركات وتحقيق أهدافها. في ظل التنافس الشديد في الأسواق، أصبحت الحفاظ على ولاء العملاء وزيادته تحدياً كبيراً تواجهه المؤسسات. يمثل التواصل الفعال بين الشركة وعملائها أحد أبرز الأسباب التي تسهم في بناء هذا الولاء وتعزيزه.

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر التواصل الفعال على ولاء العملاء. فالتواصل الجيد بين الشركة وعملائها من خلال قنوات مختلفة كالوسائل الرقمية والتفاعل المباشر يؤدي إلى تحسين فهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم، كما يساعد على إيصال قيمة العلامة التجارية وخلق تجربة إيجابية للعميل. هذا في المقابل ينعكس إيجاباً على ولائهم للشركة وزيادة احتمالية قيامهم بإعادة الشراء والتوصية بها لآخرين.

سيقوم هذا البحث بالتطرق إلى أهمية التواصل الفعال مع العملاء، وأبرز الاستراتيجيات والتقنيات التي يمكن استخدامها لتحقيق ذلك، إضافة إلى عرض نماذج وأمثلة توضح كيفية انعكاس التواصل الفعال على ولاء العملاء. وستكون هناك توصيات عملية لمساعدة الشركات على تعزيز ولاء عملائها من خلال التواصل الجيد معهم.

## 1.2 مشكلة البحث

على الرغم من التطورات الكبيرة في وسائل التواصل الحديثة وتبني شركة جرير للتقنيات الجديدة في التواصل مع عملائها، يظل تأثير هذا التواصل على ولاء العملاء غير واضح بشكل كامل. هل يساهم التواصل الفعال بشكل مباشر في تعزيز ولاء عملاء شركة جرير؟ وما هي العوامل المحددة التي تؤثر في هذا الولاء؟ تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف كيفية تأثير استراتيجيات التواصل المستخدمة من قبل شركة جرير على ولاء العملاء، وتحديد الجوانب التي يمكن تحسينها لتحقيق نتائج أفضل في رضا واحتفاظ العملاء.

### 1.2.1 الفجوات النظرية:

تظهر الحاجة إلى تطوير نماذج تربط بين استراتيجيات التواصل المختلفة ومستويات الولاء للعملاء بشكل مباشر. كما أن الفهم المحدود لكيفية تفاعل العوامل المختلفة، مثل الجودة، السرعة، والشخصية في التواصل، يؤثر على ولاء العملاء. وتبرز أيضاً الفجوات في الفهم النظري حول كيفية تأثير الفروقات الثقافية والإقليمية على فعالية التواصل وولاء العملاء. هناك حاجة إلى دراسة أعمق لسلوكيات العملاء المختلفة وكيفية استجابتهم لأنماط التواصل المتعددة. وأخيراً، يتطلب الأمر تطوير مؤشرات جديدة ومتكاملة لقياس الولاء تشمل الجوانب العاطفية والسلوكية والعملية للعملاء في سياق التواصل الفعال.

### 1.2.2 الفجوات التطبيقية:

أحد هذه الجوانب هو التحدي في تخصيص الرسائل لتلبية الاحتياجات الفردية لكل عميل ضمن قاعدة عملاء كبيرة ومتنوعة. كما تواجه الشركة صعوبات في توحيد تجربة التواصل عبر مختلف القنوات، مثل الإنترنت، الهاتف، والمتاجر الفعلية، لضمان تجربة متسقة وفعالة. علاوة على ذلك، يعد قياس التأثير الفوري لاستراتيجيات التواصل على سلوكيات الولاء للعملاء أمراً معقداً. وتواجه الشركة أيضاً تحديات في جمع وتحليل البيانات بشكل فعال لاستخلاص رؤى قابلة للتنفيذ حول تأثير التواصل على الولاء. بالإضافة إلى ذلك، يتعين على الشركة مواكبة الابتكارات التكنولوجية السريعة في وسائل التواصل وكيفية تطبيقها بفعالية في سياق الشركة.

من خلال هذا البحث يمكن توفير رؤى عملية تساهم في تخصيص وتوحيد استراتيجيات التواصل لتعزيز ولاء العملاء، مما ينعكس إيجابياً على تحقيق ولاء العميل للشركة.

تتناول الدراسة السؤال الرئيسي التالي:

"كيف يؤثر التواصل الفعال على ولاء العملاء في شركة جرير التجارية؟"

### 1.3 أهمية البحث

يتناول هذا البحث تأثير التواصل الفعال في الحفاظ على ولاء العميل في شركة جريز التجارية ، حيث يسلط الضوء على وسائل وتقنيات التواصل الفعال ، مما يعزز العلاقة بين العميل والشركة ويساعد في تحقيق هدف الحفاظ على ولاء العميل وتلبية احتياجاته بشكل أفضل.

#### 1.3.1 الأهمية النظرية:

1. فهم العوامل المؤثرة: يساعد البحث في فهم كيفية تفاعل العوامل المختلفة مثل الجودة، السرعة، والشخصية في التواصل وتأثيرها على ولاء العملاء، مما يثري المعرفة النظرية في هذا المجال.
2. تأثير الفروقات الثقافية: يساهم البحث في دراسة تأثير الفروقات الثقافية والإقليمية على فعالية التواصل، مما يعزز الفهم النظري لكيفية تكيف استراتيجيات التواصل لتناسب مختلف الثقافات.
3. مؤشرات قياس الولاء: تطوير مؤشرات متكاملة لقياس الولاء تشمل الجوانب العاطفية والسلوكية والعملية للعملاء، مما يوفر أدوات نظرية جديدة لمتابعة وتحليل ولاء العملاء.

#### 1.3.2 الأهمية العلمية:

1. تكامل القنوات: يساهم البحث في تطوير استراتيجيات لتوحيد تجربة التواصل عبر مختلف القنوات (مثل الإنترنت، الهاتف، والمتاجر الفعلية)، مما يضمن تجربة متنسقة وفعالة للعملاء.
2. قياس الأداء: يوفر البحث أدوات وطرق لقياس التأثير الفوري لاستراتيجيات التواصل على سلوكيات الولاء للعملاء، مما يساعد الشركات في تقييم وتحسين ممارساتها.
3. التكيف مع التكنولوجيا: يقدم البحث رؤى حول كيفية مواكبة الابتكارات التكنولوجية السريعة في وسائل التواصل وتطبيقها بفعالية في سياق الشركة.
4. تحسين استخدام البيانات: يساعد البحث الشركات في جمع وتحليل البيانات بشكل فعال لاستخلاص رؤى قابلة للتنفيذ حول تأثير التواصل على الولاء، مما يساهم في تحسين اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

#### 1.4 أسئلة البحث

1. كيف يؤثر التواصل الفعال على ولاء العملاء؟
2. ماهي اهم العناصر التي تؤثر على ولاء العميل؟
3. ماهو اثر الخدمات المقدمة من قبل الشركة على ولاء العميل؟

#### 1.5 اهداف البحث

1. تقييم مدى تأثير التواصل الفعال على ولاء العملاء
2. تحديد عناصر التواصل الفعال التي تؤثر بشكل إيجابي على ولاء العملاء
3. دراسة اثر الخدمات المقدمة على ولاء العميل

#### 1.6 فرضيات البحث

1. استخدام الرسائل الواضحة و المباشرة من قبل الشركة تساهم في كسب رضا العميل
2. للترويج اثر إيجابي على كسب رضا العميل وولاءه
3. هناك علاقة إيجابية بين تحسين الخدمات المقدمة و كسب ولاء العميل

#### 1.7 نموذج البحث



الشكل ١ : تم تصميمها بواسطة أسماء

## 1.8 الدراسة الميدانية

شركة جرير للتسويق هي واحدة من أكبر الشركات الرائدة في مجال تجارة التجزئة والجملة في المملكة العربية السعودية، وتختص ببيع الأدوات المكتبية والكتب والقرطاسية والأجهزة الإلكترونية وألعاب الفيديو والمواد التعليمية. تأسست شركة جرير في عام 1979 ولديها العديد من الفروع المنتشرة في المملكة ودول الخليج الأخرى.

### للمتغير المستقل (التواصل الفعال):

الاستجابة والتفاعل:

سرعة الرد على استفسارات وشكاوى العملاء من خلال مختلف القنوات.

تقديم دعم فني متاح لمساعدة العملاء في حل المشاكل المتعلقة بالمنتجات.

شخصية التواصل:

استخدام أسلوب تواصل ودود ومحترف في التعامل مع العملاء.

تخصيص خدمات معينة بناءً على احتياجات العملاء وتفضيلاتهم.

### للمتغير التابع (ولاء العميل):

التوصية بالمنتجات/الخدمات:

رضا العملاء عن تجربة التسوق مع جرير يدفعهم للتوصية بالمنتجات والخدمات

لأصدقائهم وأفراد عائلاتهم.

الرضا العام:

مستوى الرضا عن جودة المنتجات والخدمات يؤثر بشكل مباشر على ولاء العملاء.

تقييمات العملاء الإيجابية تؤدي إلى تعزيز سمعة الشركة.

## 1.9 هيكل المشروع



الشكل (٢) : تم تصميمها بواسطة أسماء

## 2. الفصل الثاني: الإطار النظري

## 2.1 المقدمة

التواصل الفعّال بين الشركات والعملاء يلعب دورًا حيويًا في تعزيز ولاء العملاء. عندما تتواصل الشركات بشكل مستمر وفعّال مع عملائها، فإنها تبني علاقة ثقة متبادلة، مما يزيد من احتمالية عودة العميل للشركة مرارًا وتكرارًا.

التواصل الجيد يساعد في فهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم، مما يمكن الشركات من تقديم حلول وخدمات مخصصة تزيد من رضاهم. بالإضافة إلى ذلك، يساهم التواصل الواضح والمباشر في حل المشكلات بسرعة، وهو أمر يُقدّرهُ العملاء بشكل كبير ويعزز من ولائهم على المدى الطويل.

يمكن القول إن التواصل المستمر والفعّال هو أحد الأعمدة الأساسية لبناء علاقات قوية ومستدامة مع العملاء، مما يعزز من ولائهم ويدعم نجاح الشركات في سوقها التنافسية.

يعتبر ولاء العملاء من بين الأولويات التي تتبناها المؤسسات ، وهدفًا محوريًا تسعى المنظمات لتحقيقه من أجل بناء علاقات مع العملاء في المدى الطويل والحفاظ على جودة المنتجات والخدمات المقدمة ويشكل الولاء عنصرًا هامًا يساهم في بناء العلامة التجارية للمنظمة حيث يعتبر الولاء حالة من التفضيل المستمر يصل بالعملاء إلى حد الدفاع بإصرار عما تقدمه المنظمة من خدمات و منتجات ، فالحفاظ بالعملاء ونيل رضاهم يسمح للمنظمة باقتناص العديد من الفرص ، مثل تخفيض تكاليف الجذب التي تستخدمها المؤسسة مع العملاء فهم دائمًا مصدر جلب لعملاء جدد ، فقد أثبتت العديد من الدراسات السابقة بأن تكلفة الحصول على عملاء جدد أكبر بكثير من تكلفة الحفاظ على العملاء الحاليين.

**إجراء الدراسات السابقة عن أثر التواصل على ولاء العملاء له أهمية كبيرة للأسباب التالية:**

1. فهم العوامل المؤثرة:  
تساعد الدراسات السابقة في تحديد العوامل المحددة التي تؤثر على ولاء العملاء من خلال التواصل. هذا يساعد الشركات على تركيز جهودها على تحسين هذه العوامل لتحقيق نتائج أفضل.
2. تقديم استراتيجيات فعّالة:  
من خلال تحليل نتائج الدراسات السابقة، يمكن للشركات استنباط استراتيجيات تواصل ناجحة أثبتت فعاليتها في تعزيز ولاء العملاء.
3. التعلم من الأخطاء:  
تساعد الدراسات السابقة في تحديد الأخطاء أو الاستراتيجيات غير الفعّالة التي قد تؤثر سلبًا على ولاء العملاء. من خلال فهم هذه الأخطاء، يمكن للشركات تجنبها في المستقبل.
4. توجيه الأبحاث المستقبلية:  
توفر الدراسات السابقة إطارًا نظريًا ومعرفيًا يساعد الباحثين في توجيه أبحاثهم المستقبلية، مما يعزز من جودة وفعالية الدراسات المستقبلية في هذا المجال.
5. دعم اتخاذ القرار:  
تساعد هذه الدراسات الشركات على اتخاذ قرارات مستنيرة مبنية على بيانات وأدلة واضحة، بدلاً من الاعتماد على الافتراضات أو الحدس.

توفر الدراسات السابقة قاعدة معرفية تساعد الشركات والباحثين على تحسين استراتيجيات التواصل وتعزيز ولاء العملاء بشكل فعال ومستدام.

ولا شك أن التفاعل مع العملاء على وسائل التواصل الاجتماعي على سبيل المثال ، اليوم يمكن أن يكون له أعظم أثر في بناء سمعة علامتك التجارية والاحتفاظ بالعملاء والنجاح العام. من خلال المشاركة بنشاط مع العملاء على وسائل التواصل الاجتماعي، يمكن للشركات إنشاء قنوات اتصال، وجمع تعليقات قيمة وبناء علاقات ذات مغزى مع جمهورها. - ولعل واحدة من أكبر فوائد التعامل مع العملاء على وسائل التواصل الاجتماعي هي القدرة على إضفاء الطابع الإنساني على علامتك التجارية وبناء شعور بالأصالة والشفافية.

أيضاً يُعد التواصل الفعّال أحد العناصر الحيوية في بناء علاقات قوية ومستدامة بين المؤسسات والعملاء. مع تطور الأسواق وزيادة التنافس، أصبح الحفاظ على ولاء العميل تحديًا كبيرًا يتطلب من المؤسسات الاستثمار في تحسين طرق التواصل مع عملائها. يُساهم التواصل الفعّال في تحقيق رضا العملاء من خلال تلبية احتياجاتهم واستجاباتهم السريعة لأي استفسارات أو مشكلات يواجهونها. كما يلعب دورًا محوريًا في بناء الثقة وتعزيز العلاقات التي تُفضي إلى زيادة ولاء العميل على المدى الطويل. هذا البحث يهدف إلى استكشاف تأثير التواصل الفعّال على ولاء العميل، من خلال تحليل الأساليب والوسائل التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق هذا الهدف.

## 2.2 التواصل الفعال

الاتصال الفعال هو أي تفاعل بين شخصين أو جهتين مختلفتين لأجل إيصال معلومات أو أفكار أو عواطف محددة ، أو لتغيير المواقف تجاه تنفيذ حاجة ما.

تعريف التواصل الفعال:

هو الاتصال القادر على إيصال أي رسالة أو معلومة أو طلب أو أمر ذي هدف وغاية بشكل سلس وبسيط بحيث يتمكن كلا الطرفين من استيعاب الرسالة وتقبل كل ما يصدر عن الطرف الآخر من أفعال وأقوال لأجل الهدف الذي جاء لأجله هذا الاتصال ، وهو اتصال يتميز بأنه مريح ومجد لكل الطرفين ويساهم في تفويض جميع العقبات والحواجز بينهما.

تطور مجال التواصل الفعال على مر العصور ليصبح واحد من أهم المجالات التي تؤثر على كفاءة المؤسسات والشركات. يعتمد نجاح الأفراد والشركات في تحقيق أهدافها على قدرتها على إدارة الوقت بشكل فعال، ولذلك نجد أن هناك تطوراً مستمراً مثل:

1. **التواصل الشفهي:** كان يعتمد على اللقاءات الشخصية والحديث المباشر، مثل المجتمعات القبلية والريفية كانت القصص شفهية و الخطابة هما الوسيلتان لنقل المعرفة
2. **التواصل المكتوب:** بدأ مع اختراع الكتابة والطباعة، مما سمح بنقل المعرفة عبر الأجيال ، وأدى إختراع الطباعة إلى ثورة في مجال نشر الكتب والمعلومات.
3. **وسائل الإعلام التقليدية:** مثل الصحف، الراديو، والتلفزيون التي وسّعت نطاق التواصل الجماهيري مما أدى في تسريع نقل المعلومات بشكل مرئي ومسموع
4. **التواصل الرقمي:** عبر البريد الإلكتروني والمواقع الإلكترونية مع ظهور الإنترنت مما جعل التواصل أسرع وأكثر فعالية
5. **التواصل الفوري:** من خلال تطبيقات المراسلة الفورية والذكاء الاصطناعي، مما أدى إلى تواصل أسرع وأكثر تخصيصاً.

ويتضمن التواصل الفعال عدة أبعاد رئيسية تسهم في تحقيق أهدافه بشكل ناجح وهي:

**أبعاد التواصل الفعال تشمل:**

1. **الوضوح:** توصيل الرسالة بشكل واضح ومفهوم.
2. **التفاعل:** التفاعل الفوري بين الأطراف المعنية.
3. **التغذية الراجعة و تقديم الملاحظات:** تقديم ردود أو ملاحظات بهدف التحسين.

بعض فوائد نظرية التواصل الكلامي لرواد الأعمال هي:

- يمكن أن يساعدهم ذلك على فهم جمهورهم بشكل أفضل وتصميم رسالتهم وفقًا لذلك. على سبيل المثال، يجب على رائد الأعمال الذي يرغب في عرض منتج على مستثمر محتمل أن يعرف خلفيته واهتماماته واحتياجاته وتوقعاته، وأن يستخدم اللغة والنبرة والأسلوب المناسب لجذبهم.
- على سبيل المثال، يجب على رائد الأعمال الذي يريد بيع خدماته للعميل إظهار خبرته وموثوقيته وصدقه، واستخدام لغة الجسد الإيجابية والتواصل البصري والإيماءات لإظهار حماسه وثقته.
- يمكن أن يساعدهم على التغلب على حواجز التواصل والتعامل مع التحديات والصراعات. على سبيل المثال، يجب على رائد الأعمال الذي يريد التفاوض على عقد مع أحد الموردين أن يكون على دراية بالاختلافات الثقافية واللغوية والنفسية التي قد تؤثر على التواصل، وأن يستخدم الاستماع النشط والتعاطف والاحترام للتغلب عليها.
- في بيئة الأعمال، يُعزز التواصل الفعال العلاقات المهنية ويزيد من فرص النجاح. وفقًا لدراسة أجراها كوتلر (2021)، فإن الشركات التي تستثمر في تطوير مهارات التواصل لدى موظفيها تشهد زيادة ملحوظة في رضا العملاء، مما ينعكس إيجابيًا على الولاء للعلامة التجارية والأداء العام للشركة.
- التواصل الفعال ليس مجرد مهارة، بل هو عامل حاسم في تحقيق النجاح على جميع المستويات. سواء في العمل أو الحياة الشخصية، فإن القدرة على التواصل بوضوح وفهم الآخرين بشكل صحيح تساهم في بناء علاقات قوية ومستدامة. لذا، من الضروري أن يسعى الأفراد والمؤسسات على حد سواء إلى تطوير هذه المهارات لضمان تحقيق نجاح مستدام.
- التواصل الفعال ليست مجموعة ثابتة من القواعد أو الصيغ، ولكنها مجال ديناميكي ومتطور للمعرفة يمكن أن يساعد رواد الأعمال على التواصل بشكل أكثر فعالية وتحقيق نجاحهم في كسب رضا العميل. من خلال تعلم وتطبيق مفاهيم وتقنيات نظرية التواصل الفعال، يمكن لرواد الأعمال تعزيز كفاءتهم في الاتصال وثقتهم، ويصبحون قادة أكثر إقناعًا وتأثيرًا وإلهامًا.

## فهم أهمية نقاط الاتصال في رسم خرائط رحلة العميل

ما هي نقاط الاتصال؟

تحديد نقاط الاتصال لرحلة  
شاملة للعملاء



أهمية تحسين نقاط الاتصال

شكل (٣) المصدر- فاستر كابيتل

### 2.3 ولاء العملاء

التعريف : هو قياس العميل ورغبته في مشاركة متبادلة بأنشطة المنظمة. أن تتم معاملتهم بصورة جيدة ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة و الفهم الأكبر للعملاء. يعبر ولاء العملاء للمؤسسات من أهم الأهداف ومساعي المنظمات الاقتصادية الحديثة سواء كانت إنتاجية أو خدمية، خاصة الخدمة منها وذلك لأن العميل هو الذي يحكم على جودتها و بذلك هل يبقى على علاقة معها ، فهي تسعى إلى ارضائهم لتحقيق ومحاولة الحفاظ عليهم أي الوصول إلى ولاء العملاء لمؤسساتهم.

التطوير: ، بهدف تحقيق رضا العملاء والحفاظ عليهم وذلك بإشباع حاجاتهم ورغباتهم بصفة فردية وبذلك تبني المؤسسة علاقتها مع العميل أي بذلك يكون العميل عميل مربح بالنسبة للمؤسسة.

الأهداف الرئيسية لإدارة علاقات العملاء يعد تسيير العلاقة مع العملاء أسلوب من أجل فهم والتأثير على سلوكهم عن طريق التواصل مع العملاء لتقديم لهم منتج أو خدمة أو غيرها حسب الطلب والرغبة، وذلك بهدف: استقطاب الزبون الاحتفاظ به، وكسب ولائه وتحقيق الربح، كما أن عملية إدارة العلاقة مع العميل تهدف إلى:

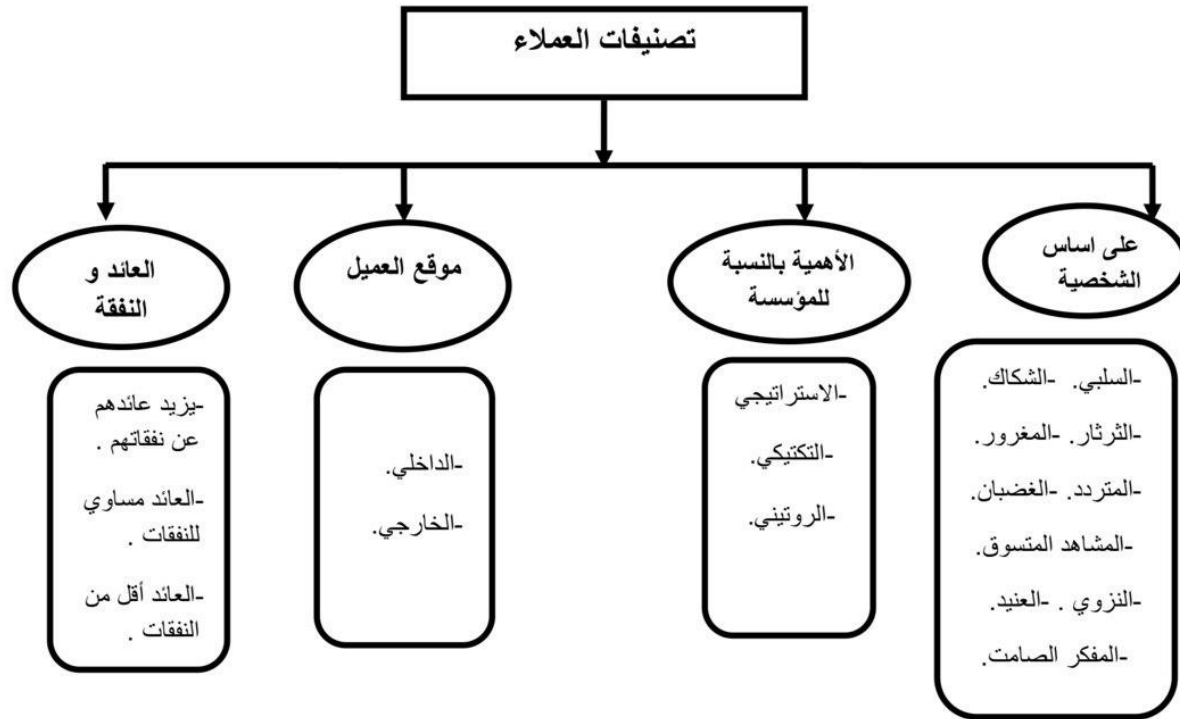
- أ- تطوير الخدمة المعروضة للزبون، ورفع المداخل وتدنية التكاليف
- ب- تطوير العلاقات من خلال العلاقات مع المباشرة مع الزبون
- ت- التعرف على حاجات وتصرفات الزبائن، من أجل تجزئة سوقية فعالة.
- ث- تحقيق التوازن الأمثل بين استثمارات المؤسسة، وإشباع حاجات الزبائن بغية توليد الأرباح.
- ج- جذب زبائن جدد والمحافظة على الحاليين من خلال توسيع العلاقات التجارية معهم، و جعلهم أكثر ولاء.

الابعاد: تعددت المحاولات لأجل تحديد أبعاد الولاء أو قياس ولاء العملاء، و أهم الدراسات والتي قدمت اربعة أبعاد اساسية يتم تحديد من خلالها قياس ولاء العملاء هي دراسة كل من Ziethmail و Berry Parasuraman سنة 1996 ، وتتمثل هذه الابعاد:

1. أثر الخدمة المقدمة من رضا العميل.
2. أثر الترويج على رضا العميل.
3. أثر التوزيع على رضا العميل.

أما Selvam وآخرون سنة 2006 فقد حددوا في دراساتهم العديد من الأبعاد للولاء وتتمثل في: البعد السلوكي: يرى الباحثون أن الولاء يتمثل من خلال قيام العميل بشراء علامة تجارية نفسها رغم توافر البدائل أخرى مقبولة له، كما إن بعض الباحثون أقرروا بندرة حالة الولاء التام بالنسبة للمشتري تجاه سلعة معينة كما في حالة احتكار بعض السلع للسوق، كما نجد ولاء متنقل والذي يتجسد من خلال شراء لنفس العلامة بنسب أعلى عند حاجته لها البعد الاتجاهي: يرى بعض الباحثين أن الولاء يمكن أن يفسر على أساس قوة اتجاهات المستهلك من حيث التفضيل أو عدم تفضيل المستهلك لعلامة تجارية محددة لجهاز الهاتف المحمول. البعد المعرفي: يرى بعض الباحثين أن الولاء يمكن أن يفسر على أساس المعلومات المتوافرة لدى المستهلك عن العلامة التجارية للمنتج مثل السعر والضمان وخدمات ما بعد البيع مما يوفر القناعة التامة لديه لما لهذه الخصائص من منافع وقيمة تتفرد بها تلك العلامة التجارية عن سواها. نظريات:

1. القيم العاطفية: الولاء يعتمد على الروابط العاطفية بين العميل والعلامة التجارية.
2. الرضا عن الأداء: الولاء يتأثر برضا العميل عن جودة المنتج أو الخدمة.
3. تكاليف التحول: ارتفاع تكاليف التحول إلى علامة تجارية أخرى يعزز الولاء.
4. العلاقة الاجتماعية: العلاقات القوية مع الشركة تزيد من ولاء العملاء.
5. جودة الخدمة: الخدمة الجيدة تؤدي إلى ولاء العملاء.
6. التوقعات والواقع: الولاء يعتمد على مدى توافق توقعات العملاء مع الأداء الفعلي.
7. الإنصاف: العملاء يفضلون العلامات التجارية التي تمنحهم قيمة عادلة.
8. الالتزام: الولاء ينشأ من التزام العملاء الشخصي تجاه العلامة التجارية.



شكل (٤) المصدر: بحث اثر جودة الخدمة على ولاء العميل إعداد الطالبة: بوعلاق سارة.

**الجدول (06) : أهمية الولاء عند العميل من وجهة نظر بعض الباحثين**

| الرقم | اسم الباحث         | أهمية الولاء                                                                                 |
|-------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Wong et al.. 2009  | خلق العلاقة التجارية و تطويرها مع العملاء .                                                  |
| 2     | Menlly et al..2009 | اعتبره قلب وصميم ادارة علاقات الزبون CRM                                                     |
| 3     | Palmati et al 2007 | أداة في توطيد العلاقات التجارية و الحفاظ عليها و تطوير التفاعل مع الموظفين و رجال المبيعات . |
| 4     | H and Stoel ..2008 | أداة لتنمية الجهود التسويقية في بناء العلاقات مع الزبائن .                                   |

الشكل (٥) المصدر: محمود يوسف ياسين، واقع ممارسات التسويق بالعلاقات وأثرها في بناء الولاء-مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة اليرموك.

## 2.4 العلاقة بين المتغيرات

العلاقة بين أثر التواصل وولاء العميل تتمثل في كيفية تأثير جودة وكفاءة التواصل على مدى التزام العميل وارتباطه بالشركة. إليك بعض النقاط التي توضح هذه العلاقة:

1. بناء الثقة: تواصل واضح وصريح يعزز من ثقة العميل في الشركة، مما يدفعه للبقاء معها على المدى الطويل.
2. الاستجابة لاحتياجات العميل: عندما تتفهم الشركة احتياجات العميل من خلال تواصل فعال، فإنها تستطيع تقديم حلول ملائمة، مما يزيد من رضا العميل ويعزز ولاءه.
3. تعزيز التجربة الشخصية: التواصل الشخصي والمخصص يشعر العميل بالتقدير والاهتمام، مما يزيد من ارتباطه العاطفي بالشركة ويعزز ولاءه.
4. الاستمرار في التفاعل: التواصل المستمر والمنظم يبقي العميل على اطلاع دائم بالتحديثات والعروض، مما يجعله أكثر ميلاً للتمسك بالشركة بدلاً من البحث عن بدائل.
5. حل المشكلات بسرعة: قدرة الشركة على التواصل الفعال مع العميل في حالات الشكاوى أو الاستفسارات يعزز من رضا العميل، مما يزيد من احتمالية ولائه على المدى الطويل.

في المجمل، التواصل الفعال ليس مجرد وسيلة لنقل المعلومات، بل هو أداة استراتيجية لبناء علاقة قوية ودائمة مع العملاء، حيث يعزز الولاء من خلال تحسين تجربة العميل ورفع مستوى رضاه وثقته في الشركة.

عند بناء الثقة والشفافية التواصل الواضح: عندما تكون الشركات واضحة وصادقة في تواصلها مع العملاء، تُبنى الثقة تدريجياً. الشفافية في نقل المعلومات حول المنتجات، الخدمات، وسياسات الشركة يجعل العملاء يشعرون بالأمان والراحة في التعامل مع الشركة. والتعامل مع التوقعات: التواصل الفعال يساعد الشركات على إدارة توقعات العملاء بوضوح. إذا تم تحديد ما يمكن توقعه بواقعية، فإن العملاء يكونون أقل عرضة للشعور بخيبة الأمل، مما يعزز ولائهم.

وتحسين رضا العملاء من خلال التفاعل المستمر الاستماع لاحتياجات العملاء: الشركات التي تتواصل بفعالية مع عملائها تستطيع فهم احتياجاتهم وتفضيلاتهم بشكل أفضل. هذا الفهم يمكن الشركة من تخصيص منتجاتها وخدماتها لتلبية تلك الاحتياجات، مما يعزز من رضا العملاء وحل المشكلات بسرعة: العملاء يقدرون الشركات التي تستجيب بسرعة وفعالية لشكاويهم واستفساراتهم. التواصل الفعال يضمن أن يتم حل المشكلات بسرعة، مما يحافظ على رضا العميل ويزيد من احتمالية استمراره في التعامل مع الشركة.

تخصيص التجربة والتفاعل الشخصي: التواصل الشخصي والمخصص: عندما تقوم الشركات بتخصيص تواصلها مع العملاء بناءً على تفضيلاتهم وسلوكهم، يشعر العملاء بأنهم مميزون ومقدَّرون. هذا التخصيص يعزز من العلاقة العاطفية بين العميل والشركة، مما يدفع العملاء إلى الشعور بولاء أكبر. و عند التفاعل عبر قنوات متعددة: استخدام قنوات متعددة للتواصل مثل البريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، والدعم الهاتفي، يتيح للشركات الوصول إلى العملاء في اللحظات التي يفضلونها. هذا التفاعل المتعدد القنوات يجعل العملاء يشعرون بأن الشركة تهتم بتوفير تجربة مريحة وسلسة لهم.

تعزيز العلاقة العاطفية والارتباط بالعلامة التجارية: بناء قصة العلامة التجارية: التواصل الفعال يستخدم لبناء قصة قوية حول العلامة التجارية، مما يمكن العملاء من الارتباط بها على مستوى عاطفي. عندما يشعر العميل بأن القيم والأهداف التي تمثلها الشركة تتوافق مع قيمه الشخصية، يزداد ولاؤه للعلامة التجارية. و التفاعل الإيجابي والمتعاطف: الشركات التي تتواصل بتعاطف وتفهم مع عملائها، خاصة في الأوقات الصعبة أو خلال مشكلات معينة، تبني علاقات أعمق وأطول أمداً مع هؤلاء العملاء. هذا التفاعل الإيجابي يعزز من الارتباط العاطفي للعميل بالشركة

الحفاظ على التواصل المستمر والمنتظم: التذكير المستمر بالعروض والخدمات: التواصل المنتظم يبقى الشركة في ذهن العميل بشكل دائم، مما يقلل من احتمالية انتقاله إلى المنافسين. التواصل حول العروض الخاصة، تحديثات المنتجات، والمحتوى ذو القيمة، يحافظ على تفاعل العميل مع الشركة. و عند الاستفادة من التغذية الراجعة: التواصل المستمر يتيح للشركات جمع التغذية الراجعة من العملاء بشكل منتظم. هذه التغذية الراجعة تمكن الشركات من إجراء تحسينات مستمرة على منتجاتها وخدماتها، مما يعزز من رضا العملاء وولائهم.

معالجة الأخطاء وبناء علاقات طويلة الأمد: الاعتراف بالأخطاء وتصحيحها: في حالة حدوث خطأ، التواصل الفعال يتيح للشركات الاعتراف به بسرعة والعمل على تصحيحه. هذا النوع من التواصل يُظهر التزام الشركة تجاه عملائها، مما يمكن أن يعزز الولاء بدلاً من تآكله. إبراز القيم المشتركة: التواصل حول القيم المشتركة بين العميل والشركة يعزز من شعور العميل بالانتماء. العملاء الذين يشعرون بأنهم جزء من شيء أكبر من مجرد علاقة تجارية يميلون إلى تطوير ولاء أعمق للشركة.

الاستفادة من التواصل الرقمي والتكنولوجيا الحديثة: التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي: هذه الوسائل تسمح بالتفاعل المباشر والسريع مع العملاء، مما يخلق فرصاً لبناء علاقات أقوى وأكثر تفاعلاً. التواصل الفعال عبر هذه القنوات يمكن أن يعزز الولاء من خلال المشاركة المستمرة. استخدام البيانات لتحسين التواصل: التحليلات والبيانات تسمح للشركات بتخصيص تواصلها بشكل أفضل وتوجيه الرسائل المناسبة في الوقت المناسب، مما يعزز من فعالية التواصل ويزيد من ارتباط العملاء بالشركة.

أثر التواصل على ولاء العملاء يتجلى في كيفية استخدام الشركات للتواصل كأداة استراتيجية لبناء الثقة، تعزيز الرضا، وتحسين تجربة العميل بشكل عام. عندما يكون التواصل فعالاً، فإنه يمكن أن يحول العملاء العاديين إلى عملاء مخلصين، مما يسهم في نجاح الشركة على المدى الطويل.

العلاقة بين أثر التواصل وولاء العميل يمكن أن تتخذ عدة أنماط، وهي:

1. التواصل المخصص: تخصيص الرسائل وفق احتياجات العميل يعزز شعوره بالتقدير، مما يزيد من ولائه.
2. التواصل الاستباقي: تواصل الشركة قبل حدوث المشاكل يزيد الثقة ويعزز الولاء.
3. التواصل التفاعلي: التفاعل المستمر مع العملاء يعزز الانتماء والارتباط بالعلامة التجارية.
4. التواصل الشامل: تقديم رسائل متسقة عبر قنوات متعددة يوفر تجربة سلسلة تعزز الولاء.
5. التواصل العاطفي: خلق اتصال عاطفي مع العملاء يبني روابط قوية ويزيد من الولاء.

الصراعات في العلاقة بين أثر التواصل وولاء العميل قد تنشأ من عدة جوانب، منها:

1. التوقعات غير الواقعية: التواصل الفعال قد يرفع توقعات العملاء إلى مستويات يصعب تلبيتها، مما يؤدي إلى خيبة الأمل وفقدان الولاء.
2. التواصل الزائد: الإفراط في التواصل، مثل إرسال رسائل متكررة أو غير مرغوب فيها، يمكن أن يزعج العملاء ويدفعهم للابتعاد عن الشركة.
3. التناقضات في التواصل: إذا كانت الرسائل غير متسقة أو متضاربة عبر قنوات مختلفة، قد يشعر العملاء بالارتباك، مما يضعف الثقة ويؤثر سلباً على الولاء.
4. التواصل غير الفعال في الأزمات: عند حدوث مشكلة، قد يؤدي التواصل البطيء أو غير الفعال إلى تفاقم الوضع وتقليل ولاء العملاء.
5. الإفراط في التخصيص: التخصيص المفرط قد يجعل العملاء يشعرون بأن الشركة تتدخل في خصوصيتهم، مما قد يؤدي إلى شعور بعدم الراحة وفقدان الولاء.

الفجوات في العلاقة بين أثر التواصل وولاء العميل تشير إلى النقاط التي قد تؤدي إلى عدم تحقيق النتائج المرجوة من التواصل. بعض هذه الفجوات تشمل:

1. فجوة التوقعات: تحدث عندما لا يتوافق ما يتم توصيله للعملاء مع ما يتوقعونه بالفعل. إذا كانت الرسائل التواصلية تخلق توقعات أعلى مما يمكن تلبيتها، فقد يؤدي ذلك إلى خيبة أمل وفقدان الولاء.
2. فجوة التنفيذ: حتى مع وجود تواصل فعال، قد تفشل الشركة في تنفيذ الوعود التي تم توصيلها. هذا يؤدي إلى تراجع ثقة العميل ويضعف ولاءه.
3. فجوة الفهم: عندما تفشل الشركة في فهم احتياجات العملاء أو تفضيلاتهم بشكل صحيح، فإن الرسائل قد تكون غير ذات صلة أو غير مفهومة، مما يضعف تأثير التواصل على الولاء.
4. فجوة السرعة: إذا كان التواصل مع العملاء بطيئاً أو متأخراً، خاصة في حالات الأزمات أو المشكلات، فإن ذلك يمكن أن يؤدي إلى إحباط العملاء وتقليل ولائهم.
5. فجوة الاتساق: عدم التناسق في الرسائل عبر مختلف القنوات يمكن أن يربك العملاء ويؤدي إلى تآكل الثقة. إذا لم تكن الرسائل متسقة، قد يشعر العملاء بأن الشركة غير موثوقة.
6. فجوة التكنولوجيا: عدم استغلال التكنولوجيا بشكل فعال في تحسين التواصل يمكن أن يؤدي إلى تجارب سيئة للعملاء، خاصة إذا كانوا يتوقعون تجربة سلسة وسريعة.

هذه الفجوات تعرقل العلاقة بين التواصل وولاء العميل، وتجعل من الصعب تحقيق مستوى عالٍ من الولاء على الرغم من الجهود التواصلية المبذولة.



الشكل (٦) المصدر: فاستر كابيتل

## 2.5 خاتمه

عند دراسة أحمد محمد حول "أثر التواصل الفعال على ولاء العميل"، يتضح بشكل جلي أن التواصل الفعال يلعب دوراً محورياً في بناء وتعزيز ولاء العملاء تجاه الشركات. من خلال التحليل الذي قدمته الدراسة، تبين أن الشركات التي تستثمر في تطوير استراتيجيات تواصل فعالة مع عملائها تنجح في تعزيز الثقة، وزيادة الرضا، وبالتالي تحقيق ولاء طويل الأمد.

تؤكد نتائج البحث أن العملاء الذين يتلقون تواصلاً واضحاً، مستمرًا، وشخصيًا من الشركات يميلون إلى البقاء مخلصين لهذه الشركات على المدى الطويل. كما أن التواصل الفعال يساعد في تحسين تجربة العميل، ما يعزز من فرص تحويل العملاء الراضين إلى سفراء للعلامة التجارية.

بالتالي، توصي الدراسة بأن تولي الشركات اهتمامًا خاصًا لتطوير قنوات التواصل وتدريب موظفيها على مهارات التواصل الفعال، إذ أن ذلك لا يسهم فقط في الحفاظ على العملاء الحاليين، بل أيضًا في جذب عملاء جدد من خلال سمعة الشركة الإيجابية.

في هذا البحث، يتضح أن التواصل الفعال يعد من العوامل الحاسمة في تعزيز ولاء العميل. من خلال التواصل الفعال، يمكن للشركات بناء علاقات طويلة الأمد مع عملائها، مما يسهم في تحسين مستوى الرضا والولاء. تظهر الدراسات أن العملاء الذين يشعرون بأن احتياجاتهم وفهمهم محل اهتمام من قبل الشركات، يميلون أكثر إلى الاستمرار في التعامل معها وتقديم توصيات إيجابية عنها. علاوة على ذلك، يلعب التواصل الفعال دوراً كبيراً في معالجة مشكلات العملاء بسرعة وكفاءة، وهو ما يعزز ثقة العملاء في الشركة. بالتالي، فإن الاستثمارات في تحسين مهارات التواصل لدى الموظفين وتطوير القنوات المناسبة للتواصل مع العملاء يمكن أن تحقق عوائد كبيرة للشركات من خلال تعزيز ولاء العملاء.

يظهر من خلال البحث أن التواصل الفعال يُعد أحد الأعمدة الأساسية لبناء ولاء العميل وتحقيق استمرارية العلاقة بين المؤسسات والعملاء. لقد أثبتت النتائج أن المؤسسات التي تتبنى سياسات تواصل فعالة وتفاعلية تكون أكثر قدرة على الحفاظ على عملائها وجذبهم نحو تكرار التعامل معها. يساهم هذا التواصل ليس فقط في حل المشكلات والاستجابة للاحتياجات، بل أيضًا في خلق روابط عاطفية وإيجابية مع العملاء، مما يعزز من مستوى ولائهم.

وعليه، يجب على المؤسسات أن تستثمر في تطوير مهارات التواصل وتبني استراتيجيات مبتكرة تضمن تواصلاً فعالاً مع عملائها. هذه الجهود ستثمر بلا شك في تعزيز ولاء العملاء وزيادة رضاهم، مما ينعكس إيجاباً على أداء المؤسسة وسمعتها في السوق.

في الختام، يجب على المؤسسات إدراك أهمية التواصل كاستراتيجية أساسية لتحقيق النجاح والنمو المستدام. الاستثمار في تطوير قنوات تواصل فعالة ومتكاملة هو مفتاح للحفاظ على قاعدة عملاء قوية ووفية.

### 3. الفصل الثالث: منهجية البحث

### 3.1 المقدمة

يوضح هذا الفصل منهجية البحث المستخدمة في تحقيق أثر التواصل الفعال على ولاء العميل في شركة جريز التجارية وهو يعرض بالتفصيل التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث وتصميم البحث ومجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات وطرق جمع البيانات وأنواع البيانات وطرق وإجراءات تحليل البيانات.

### 3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

في الدراسات البحثية، تعد التعريفات الإجرائية أساسية في تحديد المتغيرات التي يتم قياسها بوضوح يصف التعريف الاجرائي كيفية قياس متغير أو ملاحظته أو التلاعب به ويساعد الباحثين على ضمان اتساق دراساتهم وموثوقيتها وصلاحياتها.

#### أثر التواصل الفعال (المتغير المستقل)

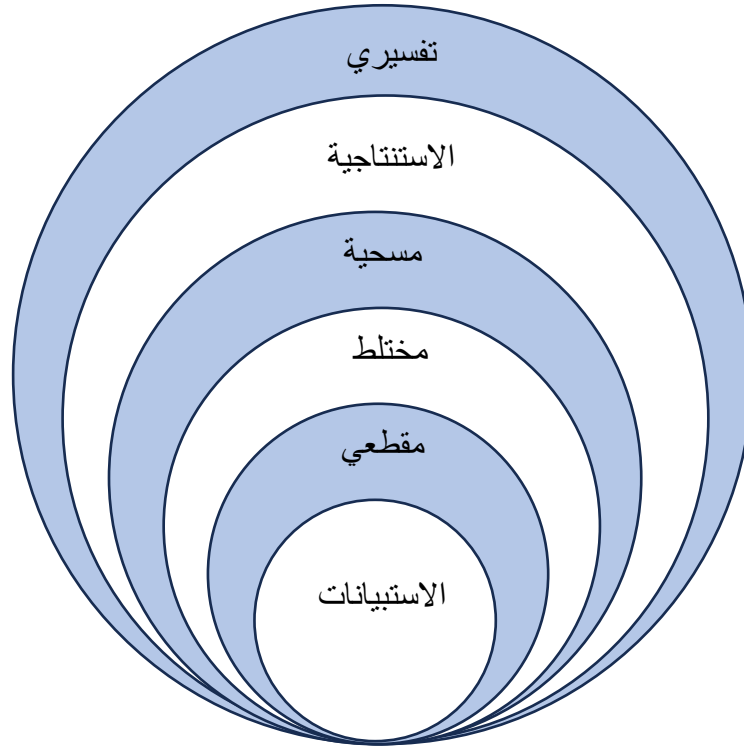
عرّفه الباحث "شانون" على أنه عملية نقل الرسائل بدقة ووضوح بحيث تصل الفكرة بشكل كامل للطرف الآخر، مما يقلل من احتمالات سوء الفهم ويزيد من فعالية التفاعل.

#### رضا العميل (المتغير التابع)

تم تعريف رضا العميل من قبل الباحث أوليفر (Oliver, 1980) على أنه "استجابة عاطفية تتبع تقييم العميل لتجربة أو منتج أو خدمة"، حيث يعبر عن مستوى التوقعات التي تمت تلبيتها مقارنة بالتجربة الفعلية.

### ٣,٣ منهجية البحث

فلسفة البحث : تفسيري  
منهج البحث : الاستنتاجية  
استراتيجية البحث : مسحية  
نوع البحث : نوعية  
الأفق الزمني : مقطعية  
طرق جمع و تحليل البيانات : الاستبيانات



الشكل (٧) : تم تصميمها بواسطة أسماء

### 3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

مجتمع البحث:

| القطاع                                               | التصنيفات         | عدد الموظفين        |
|------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|
| شركة جرير التجارية في المملكة العربية السعودية – مكة | المبيعات          | مايزيد عن ٢٠٠٠ موظف |
|                                                      | خدمة العملاء      |                     |
|                                                      | الصندوق           |                     |
|                                                      | الإدارة والمحاسبة |                     |

الجدول (١) تم تصميمه بواسطة أسماء مشغان

عينة البحث:

| عينة البحث                                                                 | حجم العينة |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|
| تستهدف الموظفين و عملاء شركة جرير التجارية بالمملكة العربية السعودية - مكة | ٤٦         |

الجدول (٢) تم تصميمه بواسطة أسماء مشغان

طريقة وتقنيات أخذ العينة:

طريقة أخذ العينات هي الاحتمالية وتقنيات اخذ العينات هي العشوائية البسيطة

### 3.5 طريقة جمع البيانات:

سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها إحصائيًا يتضمن التحليل الإحصائي تحديد البيانات الأولية وتحليلها وتحويلها الى معلومات مفيدة  
سيساعد هذا المنهج على كشف العلاقات الأساسية بين المتغير المستقل (التواصل الفعال) والمتغير التابع (ولاء العميل) .

**التواصل الفعال (المتغير المستقل) :**

اعتمد الباحث في استبيان Eunson و Adler (٢٠١٠-٢٠١٢) وآخرون لقياس المتغير المستقل (التواصل الفعال) من ٣ أبعاد وهي الموضوع والتفاعل والتغذية الراجعة وتقديم الملاحظات مع إجمالي ١٢ عنصر للمتغير، البعد الأول: الموضوع يتكون من ٥ عناصر، البعد الثاني: التفاعل يتكون من ٣ عناصر، البعد الثالث: التغذية الراجعة وتقديم الملاحظات يتكون من ٤ عناصر

| المصدر                       | عدد البيانات | الأبعاد                          | المتغير                          |
|------------------------------|--------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Eunson<br>وآخرون (٢٠١٠-٢٠٢٢) | ٥            | الموضوع                          | المتغير المستقل (التواصل الفعال) |
|                              | ٣            | التفاعل                          |                                  |
|                              | ٤            | التغذية الراجعة وتقديم الملاحظات |                                  |

**الجدول رقم (٣) تم تصميمه بواسطة الباحث**

**نوع الأداة ليكرت**

دائمًا، غالبًا، أحيانًا، نادرًا، أبدًا

**ولاء العميل (المتغير التابع):**

اعتمد الباحث في استبيان آلاء محمد (٢٠١١) لقياس المتغير التابع (رضا العميل) في ٣ أبعاد وهي أثر الخدمة المقدمة على رضا العميل و أثر الترويج على رضا العميل و أثر التوزيع على رضا العميل مع إجمالي ١٢ عنصر، للبعد الأول : أثر الخدمة المقدمة على رضا العميل يتكون من ٥ عناصر ، للبعد الثاني: أثر الترويج على رضا العميل ويتكون من ٤ عناصر ، للبعد الثالث :أثر التوزيع على رضا العميل ويتكون من ٣ عناصر.

| المصدر                                            | عدد البيانات | الأبعاد                           | المتغير                     |
|---------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| إمام، آلاء محمد، جندي، أيان<br>عزمي، خميسة (٢٠١١) | ٥            | أثر الخدمة المقدمة على رضا العميل | المتغير التابع (رضا العميل) |
|                                                   | ٤            | أثر الترويج على رضا العميل        |                             |
|                                                   | ٣            | أثر التوزيع على رضا العميل        |                             |

**الجدول (٤) تم تصميمه بواسطة أسماء مشغان**

**نوع الأداة ليكرت**

كبيرة جدًا ، كبيرة ، متوسطة ، قليلة ، قليلة جدًا

### 3.6 أنواع البيانات

#### البيانات الأولية

تم جمع البيانات الأولية عن طريق استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لمعرفة تأثير تواصل الموظفين معهم، وكيفية استجابتهم لاحتياجاتهم أو استفساراتهم. يمكن أيضاً مراقبة تفاعلات العملاء وتحليل الردود لتحديد مستوى الرضا

#### البيانات الثانوية

تتضمن الدراسات والتقارير السابقة حول خدمة العملاء ورضاهم، وتحليل بيانات مشابهة في القطاع لمعرفة العلاقة بين التواصل الفعال ورضا العميل.

تم تحليل وتفسير البيانات الثانوية بطريقة منهجية لبناء إطار نظري قوي يدعم الدراسة الميدانية وربط النتائج بالأدبيات السابقة

### 3.7 إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى. كما تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديداً الإصدار 28 لتحليل البيانات المجمعة.

تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

تعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق (التحليل العملي الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت.

تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

### 3.8 الخاتمة

في ختام تحليل تأثير كل من رضا العميل والتواصل الفعال، نجد أن هذه الأبعاد المشتركة تشكل أساساً قوياً لتحسين تجربة العميل. استخدام الباحث لاستبيان آلاء محمد لقياس رضا العميل عبر أبعاد الخدمة، الترويج، والتوزيع، جنباً إلى جنب مع استبيان Eunson وAdler لقياس التواصل الفعال من خلال الوضوح، التفاعل، والتغذية الراجعة، يعكس مدى الترابط بين جودة الخدمة والتواصل الجيد لتحقيق رضا العميل. هذه الأبعاد تعمل كعناصر مترابطة تعزز التفاهم وتزيد من تلبية توقعات العملاء وولائهم.

## قائمة المراجع

1. كتاب سيمون سينك (ابدأ بالسبب) (Start with Why) الذي نُشر لأول مرة عام 2009.
2. د. سارة الحسن، أستاذة التسويق في جامعة هارفارد (دراسة بعنوان "تعزيز ولاء العملاء من خلال التواصل الفعال"، المجلة الدولية لإدارة الأعمال، 2022).
3. البروفيسور جون ويلسون، خبير إدارة العلاقات مع العملاء في جامعة ستانفورد (ورقة بحثية بعنوان "تأثير التواصل الفعال على ولاء العملاء"، 2021).
4. د. ليندا شارما، كبيرة الباحثين في مركز أبحاث السلوك التنظيمي (تقرير بحثي بعنوان "تحفيز ولاء العملاء من خلال التواصل الفعال"، 2023).
5. مجلة إدارة العلاقات مع العملاء العدد ١٥، ٢٠٢١.
6. موقع [جريب](#).
7. "Principles of Marketing" by Philip Kotler and Gary Armstrong.
8. "Customer Loyalty in Retail: The Role of Effective Communication" by Jane Smith, International Journal of Retail & Distribution Management. هذه المقالات توفر دراسات حالة وتحليلات حول كيفية تأثير التواصل على ولاء العملاء في قطاع التجزئة.
9. بحث في مجلات مثل "Journal of Marketing"، "Journal of Retailing"، و"Journal of Consumer Research" عن مقالات تتعلق بالتواصل الفعال وولاء العميل.
10. دراسات من مراكز أبحاث محلية مثل معهد الإدارة العامة في السعودية أو معاهد الأبحاث التجارية المحلية.
11. تقارير سنوية وربع سنوية لشركة جريب، متاحة على موقعها الإلكتروني.
12. حسين، إ. ع. ا. ح. إبراهيم عبد الرحمن احمد حسين، انيس، أحمد محمود رأفت انيس، حسين، & محمد عادل فكري حسين. (2019). أثر الاتصالات التسويقية على ولاء العملاء (دراسة تطبيقية على البنك الزراعي المصري قطاع المنيا). المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 3(1)، 13297-13297.
13. مقدمة
14. محمد مهدي السعدي، م. مهدي، عبد الجبار الموسوي، محمود شكري، محمود الشرنوبى، & رحاب. (2019). تنمية وتطوير وسائل التواصل الفعال لدى المرشد السياحي واثرها على القطاع السياحي. مجلة كلية السياحة والفنادق. جامعة المنصورة، 5(15)، 155-188.
15. [بحث علمي عن مهارات التواصل الفعال للشباب](#)
16. [نظريات التواصل الفعال](#)
17. بوبكر، & غنومات. (2018). أثر العلاقات التسويقية وجودة الخدمة على ولاء العملاء (Doctoral dissertation, université ibn khaldoun-tiaret).
18. بوعلاق. أثر جودة الخدمة على ولاء العميل (master's thesis).

19. محمد، أ. ا. ط. م., & أحمد السيد طارق محمد. (2019). دراسة أثر جودة خدمة شبكة المعلومات الدولية في ولاء عملاء شركات الاتصالات المصرية. *Journal of Environmental Studies and Researches*, 9(3), 331-337.
20. الشكل تسخير قوة التواصل الاجتماعي لتعزيز ولاء العملاء
21. محمد، أحمد. (2022). أثر التواصل الفعال على ولاء العميل. *المجلة العربية للتسويق*, 15(3), 45-60.
22. علي، يوسف. (2021). التواصل الفعال وأثره على رضا العملاء. دار النشر العلمية، القاهرة.
23. خالد جمعة الشديدي، & حميد بن مسلم السعيد. (2022). درجة تضمين مفاهيم وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في محتوى مناهج الرياضيات بمرحلة التعليم الأساسي بسلطنة عمان. *مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث*, 10(5), 169-181.
24. Rogers, C. R., & Farson, R. E. (2020). *\*Active Listening\**. Harper & Row Publishers
25. Kotler, P. (2021). *\*Marketing Management\* (16th ed.)*. Pearson Education
- 26.
27. كتاب "التسويق وإدارة العلاقات" للدكتور محمد عبد الفتاح الصياد
28. كتاب "إدارة التسويق" للدكتور محمد فريد الصحن

الملاحق

## المقدمة

عزيزي/عزيزتي المشارك/ة،  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ..

نحن نقدر اهتمامك بالمشاركة في هذا الاستبيان الذي يهدف إلى [دراسة اثر التواصل الفعال على ولاء العميل في شركة جرير في السعودية]

هذا الاستبيان هو جزء من دراسة علمية تُجرى من قبل [جامعة ميدأوشن] ويهدف إلى جمع بيانات قيمة ستساعد في [تحسين مهارة التواصل ، الحفاظ على ولاء العميل].

نود أن نؤكد لك أن جميع المعلومات التي ستقدمها ستُعامل بسرية تامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. كما أن المشاركة في هذا الاستبيان اختيارية، ويمكنك الانسحاب في أي وقت دون أي تأثير عليك.

نرجو منك تخصيص بضع دقائق من وقتك للإجابة على الأسئلة بكل صدق وشفافية. مشاركتك ستساهم بشكل كبير في نجاح هذا البحث.

شكراً لك على وقتك وجهودك.

مع خالص التقدير،

بإشراف الدكتورة :

[منى مصطفى العشري]

اعداد الطالبة :

[أسماء أحمد مشغان]

جدول أدوات البحث

| المتغيرات      | البعد                             | عدد الفقرات | المصادر                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------|-----------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| التواصل الفعال | الوضوح                            | 5           | 1. Eunson, B. (2012) Communication in the Workplace John Wiley & Sons<br>2. Adler, R. B., & Elmhurst, J. M. (2010) Communicating at Work: Principles and Practices for Business and the Professions McGraw-Hill.<br>3. Keyton, J., & Beck, S. J. (2010) Perspectives on Organizational Communication Pearson |
|                | التفاعل                           | 3           | 4. Guffey, M. E., & Loewy, D. (2017) Essentials of Business Communication Cengage Learning<br>5. Ober, S., & Newman, A. (2020) Contemporary Business Communication Southwestern Cengage Learning                                                                                                             |
|                | التغذية الراجعة وتقديم الملاحظات  | 4           | 6. Robbins, S.P. & Judge, T. A. (2019) Organizational Behavior Pearson<br>7. DeVito, J.A. (2020) The Interpersonal Communication Book Pearson<br>8. Tubbs, S. & Moss, S. (2008) Human Communication: Principles and Contexts McGraw-Hill                                                                     |
| ولاء العميل    | اثر الخدمة المقدمة على رضا العميل | 5           | 10. & إمام, آلاء محمد, جندي, أيان عزمي, خميسة. (2011). راند ابراهيم المزيج التسويقي في شركة. علاقاته برضا الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال وعلاقته برضا العملاء في مدينة الخليل.                                                                                                                            |
|                | اثر الترويج على رضا العميل        | 4           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                | اثر التوزيع على رضا العميل        | 3           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

### المحور الأول : المعلومات الشخصية

• الجنس:

- ☐ ذكر
- ☐ أنثى

• العمر :

- ☐ أقل من 25 سنة
- ☐ 25-30 سنة
- ☐ 30-40 سنة
- ☐ 41 سنة فأكثر

• عدد السنوات التي كنت عميلًا لشركة جريير ؟:

- ☐ أقل من سنة
- ☐ 1-3 سنوات
- ☐ 4-6 سنوات
- ☐ أكثر من 6 سنوات

• كم مرة تتعامل مع شركة جريير سنويًا ؟

- ☐ مرة واحدة
- ☐ 2-5 مرات
- ☐ 6-10 مرات
- ☐ أكثر من 10 مرات

التواصل الفعال

| الرقم   | العبرة                                                                 | دائمًا | أحيانًا | غالبًا | نادرًا | أبدًا |
|---------|------------------------------------------------------------------------|--------|---------|--------|--------|-------|
| الوضوح  |                                                                        |        |         |        |        |       |
| ١       | هل تعتبر المعلومات التي تتلقاها واضحة و مفهومة ؟                       |        |         |        |        |       |
| ٢       | هل يعيد الموظف صياغة المعلومات أحيانًا للتأكد من أنك فهمتها بشكل صحيح؟ |        |         |        |        |       |
| ٣       | هل تجد سهولة في فهم الرسائل التي تتلقاها من الشركة؟                    |        |         |        |        |       |
| ٤       | عندما تتلقى رسائل الكترونية أو تقارير مكتوبة هل تكون واضحة و مفهومة؟   |        |         |        |        |       |
| ٥       | هل تلاحظ أن الموظفين يفهمون رسالتك بشكل واضح؟                          |        |         |        |        |       |
| التفاعل |                                                                        |        |         |        |        |       |
| ٦       | هل تنصت بعناية للموظفين قبل الرد أو اتخاذ القرار؟                      |        |         |        |        |       |
| ٧       | هل يتم الرد على أسئلتك أو استفساراتك بطريقة واضحة وفي الوقت المناسب؟   |        |         |        |        |       |

|                                   |  |  |  |  |                                                                     |
|-----------------------------------|--|--|--|--|---------------------------------------------------------------------|
|                                   |  |  |  |  | ٨ هل يحافظ الموظف على التواصل بالصري الجيد أثناء الحديث مع الآخرين؟ |
| التغذية الراجعة و تقديم الملاحظات |  |  |  |  |                                                                     |
|                                   |  |  |  |  | ٩ هل تكون ردود فعل الموظفين واضحة ومباشرة عند الحاجة؟               |
|                                   |  |  |  |  | ١٠ هل المعلومات المقدمة من الشركة تساعدك على التحسين؟               |
|                                   |  |  |  |  | ١١ عندما تقدم ملاحظات هل تراعي أن تكون بناءة وغير انتقادية؟         |
|                                   |  |  |  |  | ١٢ هل تشعر بالراحة عند إعطاء ملاحظات صريحة ومباشرة                  |

| الرقم                             | العبارة                                                                          | كبيرة جدًا | كبيرة | متوسطة | قليلة | قليلة جدًا |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------|-------|------------|
| أثر الخدمة المقدمة على رضا العميل |                                                                                  |            |       |        |       |            |
| ١                                 | تتميز الشركة بتقديم خدماتها في مجال الاتصالات الخلوية                            |            |       |        |       |            |
| ٢                                 | تعمل الشركة على توفير الخدمات الحديثة التي تواكب التطور التكنولوجي               |            |       |        |       |            |
| ٣                                 | تقدم الشركة خدمات متعددة ومتنوعة وتلبي حاجات وأذواق العملاء المختلفة             |            |       |        |       |            |
| ٤                                 | توفر الشركة طرق عديدة لتسديد الفواتير                                            |            |       |        |       |            |
| ٥                                 | يعمل قسم الاستعلامات على تلبية حاجاتي ويساهم في حل المشاكل التي تواجهني          |            |       |        |       |            |
| أثر الترويج على رضا العملاء       |                                                                                  |            |       |        |       |            |
| ٦                                 | تستخدم الشركة الإعلانات المكتوبة والمسموعة والمرئية بشكل ملائم للعملاء           |            |       |        |       |            |
| ٧                                 | تتميز الشركة باستخدام الأساليب الحديثة في الترويج المعروضة على موقعها الإلكتروني |            |       |        |       |            |

|                             |  |  |  |  |    |                                                                                        |
|-----------------------------|--|--|--|--|----|----------------------------------------------------------------------------------------|
|                             |  |  |  |  | ٨  | تقوم الشركة بالعرض والترويج لخدماتها خلال لوحات الإعلان المنتشرة في الشوارع بشكل مناسب |
|                             |  |  |  |  | ٩  | توزع الشركة هدايا نقدية وعينية لعملائها                                                |
| اثر التوزيع على رضا العملاء |  |  |  |  |    |                                                                                        |
|                             |  |  |  |  | ١٠ | تعتبر ساعات العمل مناسبة للعملاء                                                       |
|                             |  |  |  |  | ١١ | الموقع الإلكتروني للشركة سهل الوصول إليه ومعروف                                        |
|                             |  |  |  |  | ١٢ | فروع الشركة قريبة من المنطقة التجارية                                                  |