

عنوان المشروع

تأثير جودة خدمة العملاء على رضا العملاء في شركات التأمين في الرياض، المملكة العربية السعودية "تحليل دور تأخير التسديد كعوامل مؤثرة"

The impact of customer service quality on customer satisfaction in insurance companies in
Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia

"Analysis of the role of late payment as an influencing factor"

أسم الطالب

محمد عبد السلام الزبيدي

رقم الجامعي

2021203749

مشروع تخرج – 1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	2
1.1. المقدمة:	Error! Bookmark not defined.
1.2. مشكلة الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	Error! Bookmark not defined.
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	Error! Bookmark not defined.
1.3. أهمية الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.3.1. على المستوى النظري:	Error! Bookmark not defined.
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	Error! Bookmark not defined.
1.4. أسئلة الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.5. أهداف الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.6. فرضيات الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.7. نموذج الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.8. منهجية الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.9. الدراسة الميدانية	Error! Bookmark not defined.
1.10. مخطط المشروع المقترح	Error! Bookmark not defined.
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	

Error! Bookmark not defined.

2.1. المقدمة:	Error! Bookmark not defined.
2.2. المتغير المستقل	Error! Bookmark not defined.
2.3. المتغير التابع	Error! Bookmark not defined.
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	Error! Bookmark not defined.
2.5. الخاتمة	Error! Bookmark not defined.

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1- المقدمة :

يمكن تعريف الخدمة التأمينية على أنها عبارة عن تلك المنافع المادية (إصلاح الضرر) أو المعنوية (الحصول على الامن وزوال الخوف) المرتقبة أو الاجلة نتيجة وعد شركة التأمين بالتعويض في حال وقوع الضرر أو الخطر المتفق عليه حسب ما تحتويه وثيقة التأمين.

أي إن الخدمة التأمينية خدمة آجلة تعبر عن وعد بالتعويض حيث يقوم العميل باقتنائها لكنه لا يحتاج هذه الخدمة الا إذا تحقق الخطر المؤمن منه بالتالي فهي تختلف عن غيرها من الخدمات.

وتعتمد بالدرجة الاولى على وعي الاشخاص ومدى حاجتهم للتغطية من المخاطر مما يصعب على شركات التأمين عملية تسويقها وإقناع الزبائن لشرائها.

تعد الخدمات التأمينية من أهم أنواع الخدمات نظرا لارتباطها بخصائص معينة تميزها عن باقي الخدمات، والتي تجعلها بشكل أو باخر تنعكس على السياسة التسويقية للمؤسسات التأمين، إذ بالإضافة إلى أنها مؤسسة خدمية فإنها تمتاز بخصائص أخرى مرتبطة بطبيعة التأمين في حد ذاته.

كما أن خدمة التأمين هي خدمة مستقبلية مرتبطة بحدوث خسائر مادية أو بشرية عالية على استهدافها لفئات مختلفة. ونتيجة لتمائل الخدمات المقدمة من هذه الشركات الذي يرفع من درجة المنافسة بينها والذي يدعو إلى بذل جهود كبيرة لفهم حاجات زبائنهم لتصميمها وفقا لرغباتهم .

تعتبر جودة خدمة العملاء عاملاً حيويًا يؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء في مختلف الصناعات، وخاصة في صناعة التأمين. يتزايد التنافس في هذا القطاع، مما يجعل الشركات بحاجة إلى تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين جودة الخدمة. يهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين جودة خدمة العملاء ورضا العملاء في شركات التأمين.

أهم المفاهيم المتعلقة بموضوع البحث:

- جودة خدمة العملاء: تشير إلى مستوى الخدمة التي تقدمها الشركة لعملائها، وتتضمن

عدة عناصر مثل السرعة، الكفاءة، التعاطف، واحترافية الموظفين. تعد جودة الخدمة عاملاً أساسياً في تشكيل تجربة العميل.

- **رضا العملاء** : هو الحالة التي يشعر بها العميل عندما تلبي احتياجاته وتوقعاته. في صناعة التأمين، يلعب رضا العملاء دوراً مهماً في تعزيز الولاء وتحقيق الاحتفاظ بالعملاء.

- **العلاقة بين جودة خدمة العملاء ورضا العملاء تتعلق بالعوامل التالية:**

1. **سرعة الاستجابة :**
- سريع استجابة موظفي خدمة العملاء للطلبات والاستفسارات يساعد على تحسين تجربة العميل، مما يؤدي إلى زيادة مستوى الرضا.

2. **التعاطف والاهتمام:**
- تفاعل موظفي خدمة العملاء بطريقة متعاطفة يعكس قيمة العميل ويشعره بالاهتمام، مما يعزز الارتباط العاطفي بالشركة.

3. **الاحترافية والكفاءة:**
- إن المعرفة والاحترافية التي يظهرها الموظفون تساهم في بناء الثقة بين العملاء والشركة، مما يعزز الرضا العام.

4. **الدعم المستمر:**
- توفير دعم مستمر وفعال للعملاء، سواء كان عبر الهاتف، البريد الإلكتروني، أو وسائل التواصل الاجتماعي، يساهم في الحفاظ على رضا العملاء.

1.2- مشكلة البحث:

سرعة التسديد وتأخيرها:

1.2.1- الفجوة النظرية

أولاً: مفهوم سرعة التسديد

سرعة التسديد تعني الوقت الذي تأخذه شركة التأمين لمعالجة وتسديد المطالبات المقدمة من

العملاء. تعتبر هذه السرعة أحد المعايير الأساسية التي تقيس كفاءة خدمات التأمين.

ثانياً: أهمية سرعة التسديد في صناعة التأمين

1. تعزيز الثقة :

- عندما تستجيب شركات التأمين بسرعة للمطالبات، تزداد ثقة العملاء بأن الشركة محترفة وموثوقة.

2. تجربة العميل :

- سرعة التسديد تسهم في تحسين تجربة العميل بشكل عام، حيث تشعر العملاء بأن احتياجاتهم تؤخذ بعين الاعتبار.

1.2.2- الفجوة العملية

التأثير على قرار الشراء :

- الشفافية والسرعة في التسديد يمكن أن تكون عوامل رئيسية في اتخاذ العميل لقرار شراء التأمين من شركة معينة.

1.3- أهمية البحث :

تعد الشركات التي تتمتع برضا عالٍ من العملاء يميلون إلى ترشيح خدماتها لأشخاص آخرين، مما يساهم في جذب عملاء جدد ويزيد من حصة السوق ولذلك تعتبر سرعة التسديد من أهم العوامل المؤثرة في ذلك.

حيث تعتبر شركات التأمين من المؤسسات المالية الحيوية التي تقدم خدمات للحماية من المخاطر. تلعب سرعة التسديد نسب التسديد السريع للمطالبات دوراً هاماً في إرضاء العملاء وتعزيز ثقتهم بالشركة

كما تعتبر جودة خدمة العملاء عاملاً حيوياً يؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء في مختلف الصناعات، وخاصة في صناعة التأمين. يتزايد التنافس في هذا القطاع، مما يجعل الشركات بحاجة إلى تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين جودة الخدمة.

1.5-الهدف من البحث:

- 1- دراسة العلاقة بين جودة خدمة العملاء ورضا العملاء في شركات التأمين.
- 2- استكشاف كيف تؤثر سرعة التسديد على رضا العملاء في شركات التأمين.

1.6- فرضيات الدراسة

دراسة العلاقة بين سرعة التسديد ورضا العملاء

1.التحليل الكمي:

- أثبتت دراسات مختلفة أن الشركات التي تتمتع بسرعة تسديد عالية تسجل مستويات رضا أعلى بين عملائها.

2.دراسة حالة:

- دراسة أجرتها مؤسسة "تأمين المستهلكين" في 2022 أظهرت أن 75% من العملاء الذين حصلوا على تسديد سريع لمطالباتهم ذكروا أنهم راضون تماماً عن خدمات الشركة.

1.7.نموذج الدراسة

تحديات سرعة التسديد (تأخير التسديد) :

1- مفهوم تأخير التسديد

تأخير التسديد يشير إلى الفترة الزمنية التي تستغرقها شركة التأمين لتسديد المطالبات بعد تقديمها من قبل العملاء .ويعتبر هذا التأخير عاملاً معقداً يتداخل مع عدة جوانب من عملية التأمين.

2- أسباب تأخير التسديد

1.الإجراءات البيروقراطية :

تتمكن بعض الشركات من الحصول على متطلبات مطولة قد تؤدي إلى تأخير في معالجة المطالبات.

2. نقص البيانات أو الوثائق :

في بعض الأحيان، يكون تأخير التسديد ناتجًا عن نقص المعلومات المطلوبة من العميل لتحقيق المطالبة.

3. التحقق من المطالبات :

قد تتطلب الدوائر القانونية في شركات التأمين إجراء عمليات تحقق دقيقة وبالتالي تأخذ وقتًا إضافيًا.

3- العوامل المؤثرة في تأخير التسديد:

1. الإجراءات الداخلية للشركة:

- تعقيد العمليات :

قد تتضمن إجراءات التسديد العديد من الخطوات البيروقراطية التي تؤدي إلى تأخير المعالجة.

- نقص الموظفين المؤهلين :

ضعف الكادر المؤهل في إدارة المطالبات قد يؤدي إلى بطء في معالجة الطلبات.

2. نقص المعلومات:

- البيانات غير المكتملة :

في حالة عدم تقديم العملاء لكافة الوثائق المطلوبة، قد تستغرق عملية التحقق والمراجعة وقتًا إضافيًا.

- عدم وضوح الشروط :

إذا كانت الشروط المعقدة غير مفهومة للعميل، فقد تحدث مشاكل في تقديم المطالبات.

3. التقنية والمعلومات:

- الأنظمة التكنولوجية المتهاكة :

عدم استخدام أنظمة متقدمة لإدارة المطالبات قد يؤدي إلى تأخر في المعالجة.

- نقص الاتصال الفعال :

ضعف التواصل بين فرق العمل قد يؤثر سلبًا على سرعة المعالجة.

4. العوامل الخارجية:

- الظروف الاقتصادية :

في أوقات الأزمات الاقتصادية، قد تتأثر السيولة النقدية في الشركات، مما يؤدي إلى تأخر التسديد.

- التغييرات القانونية :

القانونية المتغيرة قد تتطلب من الشركات إجراء تغييرات في عمليات التسديد، مما يؤدي إلى التأخير.

خامساً: تأثير تأخير التسديد على رضا العملاء

1.تزايد الإحباط :

تأخير التسديد يزيد من إحباط العملاء، مما قد يقود إلى تجربة سلبية بشكل عام.

2.فقدان الثقة :

حينما تستغرق الشركات وقتاً طويلاً لتسديد المطالبات، قد يتراجع ولاء العملاء نحو الشركة وقد يبحثون عن خيارات بديلة.

3.تأثيرات مالية :

في حالات التأمين الصحي أو حوادث السيارات، قد يواجه العملاء ضغوطاً مالية بسبب تأخير السداد، مما يؤثر على رضاهم.

1.10-مخطط المشروع المقترح

تحسين عمليات التسديد

1- إعادة هندسة العمليات :

يجب على الشركات تحليل عملياتها لإزالة العوائق وتحسين الكفاءة.

2- توظيف أنظمة تكنولوجية جديدة :

الاستثمار في تكنولوجيا إدارة المطالبات يمكن أن يساهم في تسريع العملية.

3- تدريب الموظفين :

توفير التدريب المستمر للموظفين لتحسين مهاراتهم في التعامل مع المطالبات.

4- التواصل الفعال :

تقديم تحديثات دورية للعملاء حول حالة مطالباتهم يساعد في تقليل مستوى الإحباط.

2.5. الخاتمة

تظهر الدراسات أن تأخير التسديد له تأثيرات ملحوظة على رضا العملاء وثقة الجمهور في شركات التأمين. من الضروري أن تتبنى الشركات استراتيجيات فعالة لمعالجة هذا الأمر من خلال تحسين العمليات والأنظمة الداخلية.

المراجع:

1. J.D. Power. (2023). "Customer Satisfaction in the Insurance Industry".
2. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). "Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations". Free Press.
3. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). "Marketing Management". Pearson.
4. Insurance Information Institute. (2022). "The Impact of Claims Processing Speed on Customer Satisfaction".
5. Consumer Reports. (2022). "Insurance Companies and the Importance of Fast Claims Payments".
6. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). "Marketing Management". Pearson.
7. Insurance Research Council. (2023). "The Impact of Claims Processing on Customer Satisfaction".
8. The Geneva Association. (2022). "Managing Operational Efficiencies in the Insurance Sector".
9. Journal of Business Research. (2023). "Factors Influencing Delayed Payments in Insurance: An Empirical Study".
10. Insurance Information Institute. (2023). "Claims Processing and Its Impact on Customer Satisfaction".
11. Journal of Risk and Insurance. (2022). "The Effects of Delayed Payments on Policyholder Loyalty".
12. Market Research Company. (2023). "Customer Perception of Insurance Claim Timeliness".