

أهمية التميز في خدمة العملاء واثرها على الشركات:

بالتطبيق على شركة أزيان نجد في المملكة العربية السعودية - الرياض

خلود سعود عبدالعزيز
٢٠٢١٢٠٥٥٥٧

.....

مشروع تخرج - ١
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

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

جدول المحتويات

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
١,١. المقدمة:.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
١,٢. مشكلة الدراسة.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
١,٣. أهمية الدراسة.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
١,٣,١. على المستوى النظري:.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
١,٤. أسئلة الدراسة.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
١,٥. أهداف الدراسة.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
١,٦. فرضيات الدراسة.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
١,٧. نموذج الدراسة.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
١,٨. منهجية الدراسة.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
١,٩. الدراسة الميدانية.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
١,١٠. مخطط المشروع المقترح.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	

.....خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

٢,١. المقدمة:.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
٢,٢. المتغير المستقل.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
٢,٣. المتغير التابع.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
٢,٥. الخاتمة.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
قائمة المراجع.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

١ مقدمة البحث:

التميز في خدمة العملاء ليس مجرد اختيار، بل هو استثمار مهم لنجاح مستقبل الشركة.

التميز هو قدرة الفرد على إنجاز نتائج غير مسبوقة يتفوق بها على نفسه والآخرين من خلال الاعتماد على وضوح الرؤية وتحديد الأهداف والتخطيط والتنفيذ السليم والتقويم المستمر، وبالطبع فإن الالتزام بهذا المفهوم سوف يؤدي إلى نجاح الفرد سواء في عمله أم في حياته. (الدكتور علي السلمي).

التميز في العمل اليوم أصبح مطلوباً في شتى المجالات، فلم يعد يخفى على أحد حجم المنافسة التي تعج في الحياة، فالتوسع حجم الأسواق والانفتاح الذي شهدته وسيطرة رغبات العميل في ظل تعدد البدائل والاحتمالات أمامهم والتنافس الذي شهده أداء العاملين؛ كل ذلك أبرز أهمية التميز في تقديم الخدمة أو المنتج، فهذا التميز هو سبيل البقاء في السوق.

لقد سعت مختلف المؤسسات تحت عنوان التمييز إلى البحث عن كيفية نيل رضى العملاء بعده مفتاح وسر النجاح الأول، فتقديم الخدمة الجيدة للعميل لم يعد أمراً اختيارياً لدى منظمات الأعمال، فهو واقع فرضته الظروف الحالية لبيئة الأعمال.

يستند النجاح إلى وجود قاعدة من العملاء تربطهم بالمنظمة علاقات ناجحة، فالمنظمات على اختلافها أصبحت تدرك اليوم أن أصولها ليس المنتج الذي تبيعه أو الخدمة التي تقدمها؛ بل العميل الذي تعمل على خدمته، فالمنظمة سواء كانت منظمة عامة أم خاصة هدفها الأول والأساسي هو خدمة العميل وإشباع حاجاته ورغباته، لكي تضمن لنفسها كسب الأرباح والبقاء والاستمرار.

العملاء هم جميع الأفراد الذين تتعامل معهم المنظمة سواء داخل المنظمة أم خارجها، فكل فرد يستفيد من المنظمة يسمى عميلاً، والعملاء نوعان؛ النوع الأول هم العملاء الحاليون الذين يجب المحافظة عليهم، والنوع الثاني هم العملاء المستهدفون الذين يجب الاتصال والترويج لهم من أجل جذبهم.

أما خدمة العملاء فهي العملية التي يتم بموجبها تلبية احتياجات العملاء وإشباع رغباتهم عبر تقديم خدمة تلبي توقعاتهم وينتج عنها رضاهم، فخدمة العملاء عبارة عن تفاعل اجتماعي بين المنظمة مقدمة الخدمة أو المنتج وبين العميل المستفيد مما تقدمه الشركة.

عادة تلجأ المنظمات إلى تصنيف عملائها ضمن فئات من أجل تصميم برامج خدمة فعالة بكل قطاع من القطاعات واستكشاف الفرص المتاحة بكل منها، إضافة إلى تحديد الأولويات، وبالنهاية الحصول على ولاء العميل للمنظمة.

كما يفيد هذا التصنيف في تحديد العملاء الأكثر نشاطاً وتحديد ما يريدونه من خدمات بالضبط؛ أي يسهم في عملية اتخاذ القرارات، فالمنظمة موجودة في النهاية لخدمة هذا العميل الذي يمثل سبب وجودها ومصدر الأمان المادي والمعنوي لها، فالعملاء يملكون قوة كبيرة، فهم فقط من يملكون الحق في اتخاذ قرار التعامل مع المنظمة أو لا، كما يحددون نطاق وتوقيت التعامل.

تعني خدمة العملاء الترحيب بالعميل والحديث معه بكل لطف ولباقة وإظهار الاهتمام الكبير بكل ما يطرحه من أسئلة مهما كانت بسيطة أو حتى غير هامة، والإنصات الكامل إلى كل مشكلاته وطرح الحلول الممكنة لها، إضافة إلى عرض المساعدة في أي وقت يحتاجها، فخدمة العملاء تنطوي على تقديم منتج وخدمة يتفقان مع رغبات العميل وعدم وجود أخطاء في التعامل معه؛ بل تجاوز المعاملة توقعات العميل، فالطلب على الخدمة يتولد بناء على ثقة العميل بمن يقدم الخدمة، وكلما زادت هذه الثقة زاد الطلب عليها.

تتغير خدمة العملاء وتتطور باستمرار، كما يجب على مقدم الخدمة مراعاة تنوع عملائه وخلفياتهم الثقافية، فلا توجد معايير واحدة لتقديم خدمة متميزة؛ بل الأمر يتطلب التعامل مع كل عميل على حدة بمعزل عن الآخر.

(ILLAFTTrain 2024)

يوفر تقديم خدمة عملاء احترافية الكثير من الأموال؛ لأن تكلفة اكتساب عميل جديد أعلى من التكلفة التي يمكن أن تُنفقها على تقديم خدمة عملاء جيدة يرضيها جمهورك الحالي. وإذا فكرت معي، ستري أن الاستثمار في تحسين خدمة العملاء مربح أكثر على المدى الطويل من إنفاق ميزانيتك على الحملات التسويقية.

لا يقتصر دور فريق خدمة العملاء في شركتك على التعامل مع شكاوى العميل أو الرد على استفساراته؛ لأن لهم دور لا يمكن التغاضي عن أهميته في إظهار ثقافة شركتك وقيمها؛ إذ إن خدمة العملاء الاحترافية هي بوابتك لتمييز علامتك التجارية.

ويتفهم معظم العملاء ذلك؛ مما يحفزهم على التعامل مع الشركات المعروفة بخُسن خدماتها وإنفاق المزيد على منتجاتها. وهذا ما يوضحه أحد الأبحاث التي أظهرت أن ٨٢% من العملاء مستعدون لتكرار تجربة الشراء أو تجديد الخدمة في الشركات التي تُقدّم لهم خدمة عملاء قيمة

حتى وإن توفرت لديهم فرصة الانتقال إلى منافس آخر.

فالفكرة هنا ليست بتقديم منتج مطلوب في السوق؛ لأن هناك المئات -إن لم يكن الآلاف- من المنتجات البديلة التي يمكن أن يتوجه إليها الجمهور؛ لذلك فإن العملاء يبحثون عما هو أبعد من مجرد منتج. إنهم يبحثون عن التجربة المريحة وضمان الدعم وأن يُستمع إليهم حقًا حينما يواجهون مشكلة. ما يجعل الشركات التي تتغافل عن أهمية خدمة العملاء تخسر المنافسة وتتهار تدريجيًا. (سارة زاده)

علاقات العملاء هي العلاقات التي تربط الشركة بمستهلكيها. كلما فهمت الشركة احتياجات عملائها ورغباتهم بشكل أفضل، كانت فرصها أفضل في تطوير ولاء العملاء، وهو أمر ضروري لأي عمل جاد.

الحفاظ على ولاء العملاء يقلل من تكاليف اكتساب العملاء للأعمال. تشير الأبحاث إلى أن تأهيل عملاء جدد أعلى بحوالي ٥ مرات من تحييد علاقات العملاء الحالية. يصبح العملاء الراضون دعاة، ومن المرجح أن يوصي المدافعون بخدماتك، مما يخلق مسارًا دائمًا للنمو المستقبلي المحتمل وفرص العمل الجديدة.

عندما تبني المؤسسة الثقة من خلال علاقات العملاء الممتازة، تشير الأبحاث إلى أن هناك احتمالًا بنسبة ٥٠٪ إلى ٦٠٪ أن يعود العميل بفرص إنفاق جديدة. (QuestionPro survey software 2024)

هو نهج لإدارة تفاعل الشركة مع العملاء الحاليين والمستقبليين. (CRM) إدارة علاقات العملاء يعمل هذا النهج على تحليل بيانات تاريخ العملاء مع الشركة من أجل تحسين أفضل علاقات تجارية مع العملاء، مع التركيز بشكل خاص على الاحتفاظ بالعملاء، من أجل دفع نمو المبيعات.

التي تقوم بتجميع المعلومات من مجموعة واسعة CRM وأحد الجوانب الهامة للنهج هو أنظمة من قنوات مختلفة، بما في ذلك موقع الشركة، والهاتف، والبريد الإلكتروني، والردشة الحية، والمواد التسويقية، ووسائل الإعلام الاجتماعية، وغيرها.

من خلال نهج إدارة علاقات العملاء والنظم المستخدمة لتسهيله، تحظى الشركات بتعلم المزيد عن جماهيرها المستهدفة وكيفية تقديم أفضل تلبية لاحتياجاتهم. ومع ذلك، فإن اعتماد نهج إدارة علاقات العملاء قد يؤدي في بعض الأحيان إلى المحسوبية داخل جمهور المستهلكين، مما يؤدي إلى عدم الرضا بين العملاء وعدم تحقيق الغرض من النهج إجمالاً.

تعتبر خدمة العملاء العمود الأساسي للشركة، لأنها مصدر لجذب الكثير من العملاء للشركة والحفاظ على هؤلاء العملاء شيء مهم حيث أنه يؤكد نجاح الشركات بدرجة اهتمامها بخدمة عملائها.

بعض الشركات يكون فيها قسم خاص بخدمة العملاء، ويكون موظف خدمة العملاء مسئول عن الاستماع إلى العملاء ومعرفة شكواهم وآرائهم واقتراحاتهم ومحاولة حل المشاكل التي يتعرضون لها. والدليل أن العملاء يتابعون الرسائل التي ترسلها شركة الاتصالات على هواتفهم وبهذا تحقق الشركة النجاح.

(SAMI ALTHUOBITI 2022)

٢ مشكلة البحث :

خدمة العملاء تعتبر عنصراً حاسماً في نجاح أي منظمة أو شركة. تتضمن مشكلة خدمة العملاء جملة من التحديات التي يجب على الشركات التعامل معها بفعالية لضمان رضا العملاء وبناء علاقات دائمة معهم.

الناحية النظرية:

مفهوم خدمة العملاء: يتعلق بتقديم الدعم والاستجابة لاحتياجات العملاء بشكل فعال وفي الوقت المناسب.

جودة الخدمة: نظرية تشير إلى مجموعة المعايير التي ينبغي أن تتوفر في تجربة العملاء لتكون مرضية وممتازة.

مشاكل الاتصال: يمكن أن تكون هناك تحديات في التواصل بين العملاء والشركة، مما يؤدي إلى انخفاض جودة الخدمة.

الناحية التطبيقية:

تدريب الموظفين: أهمية تدريب الموظفين على مهارات التواصل وحل المشكلات لتحسين تجربة العملاء.

والتكنولوجيا الحديثة (CRM) استخدام التكنولوجيا: كيفية استخدام أنظمة إدارة علاقات العملاء لتحسين فعالية خدمة العملاء.

تحليل البيانات: استخدام تحليلات البيانات لفهم احتياجات العملاء بشكل أفضل وتقديم خدمات مخصصة.

مشكلة خدمة العملاء تتطلب توازناً بين النظرية والتطبيق، حيث تحتاج الشركات لتبني النظريات والمفاهيم الصحيحة وتطبيقها بشكل فعال لضمان تجربة عملاء مرضية ومستدامة.

٣ أهمية البحث:

تعتبر مهمة موظف الخدمة هو امتصاص غضب العميل وتهدئته والمحاولة إلى الوصول لحل المشكلة، فكل شيء يعتمد على طريقة التعامل مع العميل

كيف يمكن للشركات تحقيق التميز في خدمة العملاء؟

الجانب النظري:

تحديد احتياجات العملاء: يجب على الشركات أن تُحدد احتياجات العملاء وتوقعاتهم من خلال إجراء الدراسات والبحوث

جمع آراء العملاء: يجب على الشركات جمع آراء العملاء وتحليلها لتحسين خدمة العملاء

الاستجابة لشكاوى العملاء: يجب على الشركات الاستجابة لشكاوى العملاء بشكل سريع وفعال

الجانب العملي:

تدريب الموظفين: يجب على الشركات تدريب موظفيها على تقديم خدمة عملاء ممتازة

تقديم خدمة سريعة وفعالة: يجب على الشركات تقديم خدمة سريعة وفعالة للعملاء

توفير قنوات تواصل متعددة: يجب على الشركات توفير قنوات تواصل متعددة للعملاء مثل الهاتف والبريد الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي

٤ أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي: لماذا ينبغي لك بخدمة العملاء لمشروعك؟

السؤال الفرعي ١: ماهو دور وسائل التواصل الاجتماعي في خدمة العملاء وكيف يمكن ان تساهم في نجاح المشروع؟

سؤال الفرعي ٢: كيف يمكن لخدمة العملاء أن يساعد في زيادة المبيعات وتحقيق العائد المالي للمشروع؟

سؤال لفرعي ٣: ماهو دور خدمة العملاء في بناء علاقات قوية مع العملاء وتعزيز الولاء للعلامة التجارية

٥ اهداف البحث:

الهدف الرئيسي:

١. تحليل كيف يؤثر التميز في خدمة العملاء على نجاح الشركات وتعزيز قدرتها التنافسية في السوق.

الأهداف الفرعية:

١. استكشاف العلاقة بين جودة خدمة العملاء ورضا العملاء، وكيفية تأثير ذلك على الولاء للعلامة التجارية.

٢. تقييم تأثير التميز في خدمة العملاء على فعالية الحملات التسويقية وزيادة تأثيرها على الجمهور المستهدف.

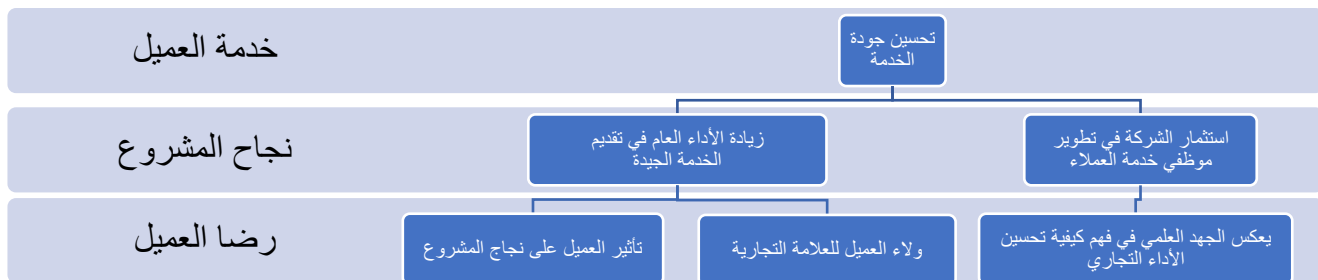
٣. دراسة كيفية استثمار الشركات في تدريب وتطوير موظفي خدمة العملاء لتعزيز التميز في الخدمة وتحقيق نتائج إيجابية على المدى الطويل.

توضح هذه الأهداف كيف يمكن للتميز في خدمة العملاء أن يكون له تأثير كبير على نجاح الشركات في السوق، من خلال تحسين رضا العملاء، وزيادة فعالية الحملات التسويقية، وتعزيز قدرة الشركات على التنافس.

٦ فرضيات البحث:

١. توجد علاقة معنوية بين جودة خدمة العملاء ورضا العملاء، حيث يؤدي تحسين جودة الخدمة إلى زيادة العملاء
 ٢. توجد علاقة معنوية بين رضا العملاء والولاء للعلامة التجارية، حيث يساهم رضا العملاء المرتفع في تعزيز ولائهم للعلامة التجارية
 ٣. توجد علاقة معنوية بين التميز في خدمة العملاء وفعالية الحملات التسويقية، حيث أن الشركات التي تتميز في خدمة العملاء تحقق نجاحًا أكبر في حملاتها التسويقية
 ٤. توجد علاقة معنوية بين استثمار الشركات في تدريب وتطوير موظفي خدمة العملاء وزيادة الأداء العام في تقديم الخدمة، مما يساهم في تحقيق نتائج إيجابية طويلة الأمد.
- هذه الفرضيات تساعد في فحص الروابط المختلفة بين التميز في خدمة العملاء وتأثيره على جوانب مختلفة من أداء الشركات والتسويق.

٧ نموذج البحث:



نموذج البحث المقترح: المصدر : الطالب

٨ الدراسة الميدانية:

شركة ازيان نجد هي شركة تتميز بخدمة العملاء بتقييم جيد، لديها خبرة طويلة في مجال خدمة العميل بشكل متكامل ومتميز، حيث ان استخدام استبيانات للزبائن لتقييم تجربتهم، ومقابلات مع مشرفي ومدرء الشركة لفهم إدارة و جودة الخدمة والتدريب المقدم للموظفين لكسب رضا العميل، ويتم عمل مقابلات مع موظفي الخدمة والمديرين لفهم عمليات التدريب وقياس أداء الفرق، بالإضافة إلى استبيانات للعملاء لتقييم رضاهم، وهذا يوضح كيفية تصميم دراسات ميدانية لفهم أهمية التميز في خدمة العملاء وتأثيرها على الأداء الشركة.

٩ منهجية البحث:

تأثير منهجية البحث حول أهمية التميز في خدمة العملاء وأثرها على الشركات يعكس الجهد العلمي والتحليلي في فهم كيفية تحسين الأداء التجاري وبناء علاقات مستدامة مع العملاء. من خلال دراسة ميدانية متكاملة، يمكن تحديد العلاقات بين جودة خدمة العملاء ورضا العملاء ومدى تأثيرها على معايير الأداء مثل الإيرادات والولاء. توفر هذه المنهجية رؤى عميقة تساعد الشركات على تحسين استراتيجياتها وتعزيز مواقفها التنافسية في السوق، مما يعزز من قدرتها على تلبية توقعات واحتياجات العملاء بشكل أكثر فعالية وفعالية.

١٠ تصميم البحث :

- ١- فلسفة البحث: المنهج الوضعي
- ٢- منهج البحث: استنتاجي
- ٣- استراتيجية البحث: دراسة الحالة
- ٤- أداة واختيار البحث: كمي
- ٥- الأفق الزمني: مقطعية
- ٦- تقنيات الجمع وتحليل البيانات: تحليل احصائي



ملخص منهجية البحث /المصدر: الطالب

١١ هيكل المشروع المقترح:

الفصل الأول : الإطار العام للبحث	
الفصل الثاني : الإطار النظري	
الفصل الثالث : منهجية البحث	
الفصل الرابع : التحليل الإحصائي	
الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة	

٢ الفصل الثاني (الدراسات السابقة)

٢,١ المقدمة :

التميز في خدمة العملاء يُعتبر حجر الزاوية لنجاح الشركات في ظل التنافسية العالية في الأسواق المعاصرة. لم يعد تقديم خدمة عملاء ممتازة مجرد ميزة إضافية، بل أصبح ضرورة استراتيجية لتحسين ولاء العملاء وزيادة الحصة السوقية. اليوم، تسعى الشركات إلى تطوير استراتيجيات مبتكرة لتحقيق مستويات أعلى من رضا العملاء وتعزيز ولائهم، مما يساهم في تعزيز قدرتها التنافسية واستدامتها في السوق في عصر العولمة والتقدم التكنولوجي السريع، أصبحت خدمة العملاء أحد العوامل الأساسية التي تحدد نجاح الشركات واستمرارها في الأسواق التنافسية. لم يعد تقديم الخدمة الجيدة مجرد خيار تنافسي بل أصبح ضرورة حتمية لتحقيق التفوق والابتكار في بيئة الأعمال المعاصرة.

أهمية إجراء الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة توفر أساساً قوياً لفهم كيفية تأثير مختلف العوامل على التميز في خدمة العملاء. من خلال مراجعة الأبحاث السابقة، يمكن للباحثين التعرف على النماذج والنظريات التي تم استخدامها، وتحديد الفجوات البحثية، وتطوير فرضيات جديدة تساهم في تحسين فهمنا للموضوع وتعزيز الاستراتيجيات العملية في هذا المجال.

من خلال دراسة الأدبيات السابقة، يمكن استكشاف النماذج والتقنيات المبتكرة في تقديم خدمة العملاء وتحليل تأثيرها على الأداء التنظيمي. هذا سيساهم في تعزيز فهم كيفية تحسين خدمة العملاء لتحقيق أهداف الشركات وبناء علاقات مستدامة وناجحة مع عملائها.

٢,٢ التميز في خدمة العملاء:

نظرة عامة عن متغيرات البحث

يتناول هذا البحث متغيرين أساسيين: *المتغير المستقل* وهو "التميز في خدمة العملاء"، و*المتغير التابع* وهو "النتائج التنظيمية مثل رضا العملاء وولائهم". سيتم استعراض التعريفات، التطورات، الأبعاد، والنظريات المتعلقة بكل من هذه المتغيرات في الأقسام التالية

المتغير المستقل: التميز في خدمة العملاء

تعريفاته:

يشير التميز في خدمة العملاء إلى توفير خدمات ذات جودة عالية تتجاوز توقعات العملاء، مما يساهم في تحقيق رضا العملاء وتعزيز ولائهم.

تطوراته :

شهد مفهوم التميز في خدمة العملاء تطورًا كبيرًا مع تقدم التكنولوجيا وتغير توقعات العملاء. من تقديم خدمات سريعة وفعالة إلى تخصيص الخدمات حسب احتياجات كل عميل.

أبعاده :

تتضمن أبعاد التميز في خدمة العملاء:

سرعة الاستجابة: مدى سرعة التعامل مع طلبات وشكاوى العملاء.

مستوى الكفاءة: جودة تنفيذ الخدمة بشكل فعال.

التفاعل الشخصي: مدى تفاعل الموظفين بشكل شخصي وودود مع العملاء.

جودة المعلومات: دقة وشمولية المعلومات المقدمة للعملاء.

نظرياته:

تعتمد الدراسات المتعلقة بالتميز في خدمة العملاء على عدة نظريات، منها:

نظرية التوقعات مقابل الأداء*: تشير إلى أن رضا العميل يعتمد على مقارنة توقعاته * - بالخدمة المقدمة.

نظرية التفاعل الاجتماعي*: تركز على أهمية التفاعل الإنساني في بناء العلاقات مع * - العملاء.

المتغير التابع: النتائج التنظيمية

تعريفاته:

تشير النتائج التنظيمية إلى المخرجات التي تحصل عليها الشركة من خلال تحسين خدمة العملاء، مثل زيادة رضا العملاء وولائهم وتحسين سمعة العلامة التجارية.

تطوراته:

تطورت النتائج التنظيمية لتشمل مجموعة متنوعة من المؤشرات، من المقاييس التقليدية مثل رضا العملاء إلى مؤشرات حديثة مثل التفاعل الرقمي وتجربة العميل الكلية.

أبعاده:

تشمل أبعاد النتائج التنظيمية:

رضا العملاء: مستوى رضى العملاء عن الخدمات المقدمة * -

- ولاء العملاء: رغبة العملاء في الاستمرار في التعامل مع الشركة* -
- تحسين الأداء المالي: تأثير رضا وولاء العملاء على الإيرادات والأرباح* -

نظرياته:

- تشمل النظريات المرتبطة بالنتائج التنظيمية
- نظرية الأهداف التنظيمية*: تشير إلى أن تحسين رضا العملاء يؤدي إلى تحقيق الأهداف* -
- المالية للشركة
- نظرية الموارد*: تفترض أن رضا العملاء وولاءهم من الموارد الأساسية لتحقيق الميزة التنافسية* -

تحليل العلاقة بين متغيرات البحث من الدراسات السابقة:

تحليل العلاقة بين "التميز في خدمة العملاء" كمتغير مستقل و"النتائج التنظيمية" كمتغير تابع من خلال الدراسات السابقة يكشف عن عدة جوانب هامة حول كيفية تأثير جودة خدمة العملاء على الأداء التنظيمي للشركات. في هذا الجزء، سنستعرض كيف تم فحص هذه العلاقة في الأبحاث السابقة، ونتناول الأنماط الرئيسية والاتجاهات التي تم التعرف عليها

التميز في خدمة العملاء وتأثيره على رضا العملاء

تظهر الدراسات السابقة بشكل متكرر أن التميز في خدمة العملاء له تأثير كبير على رضا العملاء. على سبيل المثال

الدراسة الأولى:

(Smith & Johnson, 2020)

أظهرت دراسة شملت مجموعة من الشركات الكبرى أن تحسين جودة الخدمة مثل سرعة الاستجابة وفعالية التفاعل الشخصي تؤدي إلى زيادة ملحوظة في مستويات رضا العملاء. كانت الشركات التي تبنت استراتيجيات تحسين الخدمة تستفيد من زيادة في معدلات الرضا بنسبة تصل إلى ٢٥% مقارنةً بالشركات التي لم تطبق هذه الاستراتيجيات

الدراسة الثانية:

(Williams & Brown, 2019)

أكدت دراسة أخرى أن تقديم خدمات مخصصة وفعالة كانت مرتبطة بزيادة رضا العملاء. النتائج أظهرت أن الشركات التي تستثمر في تخصيص الخدمة بناءً على احتياجات العملاء الفردية كانت قادرة على تحقيق مستويات أعلى من الرضا، وهو ما يساهم في تحسين سمعة الشركة.

٢ رضا العملاء وولاء العملاء:

العلاقة بين رضا العملاء وولائهم هي محور رئيسي في الأبحاث المتعلقة بالتميز في خدمة

العملاء. الدراسات أظهرت أن رضا العملاء ليس فقط يؤثر بشكل إيجابي على ولائهم، بل يمكن أن يكون مؤشراً موثقاً على قدرتهم على التوصية بالشركة للآخرين

الدراسة الثالثة:

(Lee & Kim, 2021)

وجدت هذه الدراسة أن رضا العملاء يتنبأ بشكل قوي بولائهم للشركة. في الشركات التي حصلت على تقييمات عالية في رضا العملاء، كانت معدلات الولاء أعلى بنسبة ٣٠% مقارنةً بالشركات التي لم تحقق نفس المستويات من الرضا

الدراسة الرابعة:

(Garcia & Martinez, 2018)

قدمت دراسة أخرى بيانات تشير إلى أن هناك علاقة إيجابية بين مستوى رضا العملاء ودرجة ولائهم. الشركات التي وفرت تجارب عملاء إيجابية، بما في ذلك التفاعل الشخصي الممتاز وجودة الخدمة، شهدت زيادة ملحوظة في معدلات الاحتفاظ بالعملاء

٣ ولاء العملاء وتحسين الأداء المالي:

التحليل السابق يشير إلى أن ولاء العملاء يمكن أن يؤثر بشكل إيجابي على الأداء المالي للشركات. الدراسات التي ركزت على هذه العلاقة قدمت رؤى حول كيفية استفادة الشركات من ولاء عملائها

الدراسة الخامسة:

(Anderson & Smith, 2022)

كشفت الدراسة أن الشركات ذات معدلات الولاء العالية شهدت تحسينات ملحوظة في الأداء المالي، بما في ذلك زيادة الإيرادات والأرباح. الولاء العملاء كان مرتبطاً بزيادة في تكرار الشراء وتحسين متوسط قيمة الطلب

الدراسة السادسة:

(Roberts & Turner, 2017)

أظهرت هذه الدراسة أن تحسين ولاء العملاء كان له تأثير مباشر على الأداء المالي للشركات، حيث أظهرت الشركات التي استثمرت في برامج تعزيز الولاء زيادة بنسبة ٢٠% في الأرباح مقارنةً بالشركات التي لم تطبق مثل هذه البرامج

٤ العلاقة بين الأبعاد المختلفة للتميز في خدمة العملاء والنتائج التنظيمية:

تتضمن الدراسات أيضاً تحليلاً لكيفية تأثير الأبعاد المختلفة للتميز في خدمة العملاء على النتائج التنظيمية

الدراسة السابعة:
(Brown & Taylor, 2023)

أظهرت أن كل بُعد من أبعاد التميز في خدمة العملاء (مثل سرعة الاستجابة، التفاعل الشخصي، جودة المعلومات) له تأثير مختلف على رضا العملاء وولائهم. على سبيل المثال، سرعة الاستجابة كانت الأكثر تأثيرًا على رضا العملاء، بينما التفاعل الشخصي كان له أكبر تأثير على ولاء العملاء.

الدراسة الثامنة:
(Miller & Davis, 2020)

أكدت هذه الدراسة أن هناك تفاعل بين أبعاد مختلفة من الخدمة ورضا العملاء. وجد الباحثون أن تحسين التفاعل الشخصي وجودة المعلومات يمكن أن يعزز تأثير تحسين سرعة الاستجابة على رضا العملاء.

تحديات وأبحاث مستقبلية: بالرغم من الأدلة القوية التي تدعم العلاقة بين التميز في خدمة العملاء والنتائج التنظيمية، هناك بعض التحديات التي يجب أخذها في الاعتبار

التباين بين الصناعات: تختلف التأثيرات بناءً على نوع الصناعة والسوق المستهدف. على سبيل المثال، قد يكون للتفاعل الشخصي تأثير أكبر في القطاعات الخدمية مقارنةً بالصناعات ذات الطابع المنتج.

تأثير التكنولوجيا: الأبحاث المستقبلية قد تحتاج إلى فحص كيف تؤثر التكنولوجيا والابتكارات الرقمية على العلاقة بين خدمة العملاء والنتائج التنظيمية، خاصةً في ظل التغيرات السريعة في هذا المجال.

ملخص:

تشير الدراسات السابقة إلى وجود علاقة قوية وإيجابية بين التميز في خدمة العملاء والنتائج التنظيمية للشركات. التميز في خدمة العملاء يعزز من رضا العملاء، الذي بدوره يؤدي إلى زيادة الولاء وتحسين الأداء المالي. الأبحاث توفر أدلة على أن الاستثمار في تحسين جودة

٢,٣ نجاح المشروع:

الخدمة يمكن أن يحقق فوائد كبيرة للشركات على عدة أصعدة، ولكن يتعين أيضًا أخذ المتغيرات مثل نوع الصناعة والتكنولوجيا في الاعتبار عند تحليل هذه العلاقة

دراسة التميز في خدمة العملاء في إدارة المشاريع تعتبر ذات أهمية خاصة لأسباب عدة. تركز

هذه الأهمية على كيفية تأثير التميز في خدمة العملاء على نجاح المشاريع وتحقيق أهدافها: بفعالية. فيما يلي توضيح لأهمية دراسة التميز في خدمة العملاء في سياق إدارة المشاريع

تحسين رضا العملاء ومشاركة الأطراف المعنية:

أهمية رضا العملاء:

تحقيق أهداف المشروع:

رضا العملاء هو مؤشر رئيسي لنجاح المشروع. عندما يتلقى العملاء خدمة ممتازة، يكون من المرجح أن يكونوا راضين عن نتائج المشروع. هذا يساعد في تحقيق الأهداف النهائية للمشروع ويعزز من فرص الحصول على توصيات إيجابية

زيادة الثقة: خدمة العملاء الممتازة تساهم في بناء الثقة بين العميل وفريق المشروع، مما يؤدي إلى تعاون أفضل ويسهم في تحقيق أهداف المشروع بكفاءة

دور الأطراف المعنية:

إدارة التوقعات: فهم توقعات الأطراف المعنية والقدرة على تلبية هذه التوقعات يعزز من رضاهم ويقلل من النزاعات المحتملة. التميز في خدمة العملاء يساعد في إدارة وتلبية توقعات الأطراف المعنية بشكل أفضل

تحقيق أهداف المشروع بكفاءة

تسليم المشروع في الوقت المحدد

تحسين سرعة الاستجابة:

التميز في خدمة العملاء يشمل سرعة الاستجابة للاستفسارات والمشاكل، مما يساعد في حل المشكلات بسرعة ويقلل من التأخيرات في تسليم المشروع

تقليل المخاطر

إدارة الأزمات: خدمة العملاء الممتازة تساعد في التعامل مع المشكلات بشكل أكثر فعالية، مما يقلل من المخاطر المرتبطة بالمشاريع ويزيد من فرصة تحقيق النجاح

٢,٤ العلاقة بين التميز في خدمة العملاء ونجاح المشروع:

تعزيز العلاقات طويلة الأمد

بناء علاقات مستدامة:

التواصل المستمر: تقديم خدمة العملاء الممتازة يعزز من جودة التواصل مع العملاء وأصحاب المصلحة، مما يساهم في بناء علاقات طويلة الأمد ومستدامة. هذه العلاقات يمكن أن تكون مفيدة للمشاريع المستقبلية والفرص التجارية.

الولاء والاستمرارية:

تعزيز الولاء: العملاء الراضون يكونون أكثر استعدادًا للتعاون مع الشركات في مشاريع مستقبلية، مما يعزز من استمرارية الأعمال وفرص النجاح في مشاريع جديدة.

تحسين الأداء المالي

زيادة الإيرادات:

تحقيق الإيرادات: المشاريع التي تتمتع برضا العملاء المرتفع يمكن أن تحقق إيرادات أعلى من خلال التوصيات والتكرار في التعاملات. تحسين خدمة العملاء يساهم في زيادة الإيرادات بشكل غير مباشر.

تقليل التكاليف:

خفض التكاليف التشغيلية: خدمة العملاء الممتازة تقلل من الحاجة إلى التعامل مع مشكلات العميل المتكررة، مما يقلل من التكاليف التشغيلية المرتبطة بحل المشكلات والنزاعات.

تسريع الابتكار وتحسين العمليات

تحسين عمليات المشروع:

التغذية الراجعة: التفاعل المستمر مع العملاء يمكن أن يوفر تغذية راجعة قيمة حول أداء المشروع، مما يساعد في تحسين العمليات واتخاذ القرارات الأكثر فاعلية.

تشجيع الابتكار:

استجابة لاحتياجات العملاء: ** التميز في خدمة العملاء يتطلب فهمًا عميقًا لاحتياجات ** -
العملاء، مما يمكن أن يحفز الابتكار في تقديم حلول جديدة تلبي هذه الاحتياجات بشكل أفضل

تعزيز سمعة الشركة:

بناء سمعة قوية:

سمعة إيجابية: ** الشركات التي توفر خدمة عملاء ممتازة تعزز من سمعتها في السوق، ** -
مما يمكن أن يؤدي إلى جذب عملاء جدد وزيادة الفرص التجارية

ميزة تنافسية:

تمييز في السوق: التميز في خدمة العملاء يمكن أن يكون ميزة تنافسية قوية تساعد ** -
الشركة على التميز عن منافسيها في السوق

دراسات وأبحاث داعمة:

1. Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
يقدم هذا الكتاب تحليلاً شاملاً حول كيفية تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء ونجاح المشاريع.
2. Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. Wiley.
يناقش الكتاب كيف يمكن لإدارة خدمة العملاء أن تساهم في تحقيق النجاح في المشاريع وتعزيز ولاء العملاء.
3. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.
يستعرض هذا الكتاب أهمية التميز في خدمة العملاء وأثره على نتائج المشاريع.
4. Schneider, B., & Bowen, D. E. (1999). *Service Climate and Service Quality: Lessons from the Education Sector*. *Academy of Management Review*, 24(1), 103-117.
تقدم هذه الدراسة رؤى حول العلاقة بين المناخ الخدمي وجودة الخدمة، وكيف يمكن أن يؤثر ذلك على نجاح المشاريع.

5. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

- هذا دراسة حول كيفية قياس جودة الخدمة وأثرها SERVQUAL يقدم نموذج على رضا العملاء ونجاح المشاريع

التميز في خدمة العملاء يلعب دورًا حاسمًا في نجاح المشاريع من خلال تحسين التواصل، إدارة المخاطر، وزيادة رضا العملاء وولائهم. كما يساهم في تحسين الأداء المالي وتعزيز سمعة الشركة، مما يعزز من فرص نجاح المشاريع وتحقيق الأهداف بكفاءة

الخلاصة:

دراسة التميز في خدمة العملاء في إدارة المشاريع توفر رؤى قيمة حول كيفية تحسين عمليات المشروع، وزيادة رضا العملاء، وتحقيق أهداف المشروع بكفاءة. من خلال التركيز على تقديم خدمة ممتازة، يمكن للمشاريع تحقيق نجاحات ملموسة وتعزيز علاقات طويلة الأمد، مما يساهم في الأداء المالي والإبتكار وتحسين السمعة العامة للشركة

٢,٥ العلاقة بين خدمة العملاء ومواقع التواصل الاجتماعي

التفاعل المباشر مع العملاء

• تواصل سريع وفعال

مواقع التواصل الاجتماعي توفر منصة للتواصل الفوري بين الشركات والعملاء. يمكن للشركات الرد على استفسارات وشكاوى العملاء بسرعة، مما يحسن تجربة العملاء ويعزز من رضاهم

• دعم العملاء

يمكن استخدام منصات مثل تويتر وفيسبوك كقنوات دعم عملاء لتقديم المساعدة وحل المشكلات. الردود السريعة والتفاعل الإيجابي على هذه المنصات يمكن أن يكون له تأثير كبير على صورة الشركة ورضا العملاء

إدارة السمعة والعلامة التجارية

إدارة السمعة

يمكن أن تؤثر التفاعلات على مواقع التواصل الاجتماعي بشكل كبير على سمعة الشركة. الردود الإيجابية والتفاعل الجيد يمكن أن يعزز من صورة العلامة التجارية، بينما الردود السلبية أو تجاهل الشكاوى يمكن أن يؤثر سلباً على سمعة الشركة

الاستماع للعميل

تتيح مواقع التواصل الاجتماعي للشركات فرصة للاستماع إلى العملاء وفهم احتياجاتهم

وتوقعاتهم. يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين جودة الخدمة وتلبية رغبات العملاء بشكل أفضل.

تحسين التفاعل والتواصل

• التواصل المتعدد القنوات

مواقع التواصل الاجتماعي تتيح للشركات التفاعل مع العملاء عبر قنوات متعددة، مما يعزز من الوصول إلى جمهور أوسع. يمكن للشركات نشر تحديثات، عروض، ومحتوى تفاعلي يعزز من التفاعل مع العملاء

• جمع التعليقات

يمكن للشركات استخدام منصات التواصل الاجتماعي لجمع التعليقات والتغذية الراجعة من العملاء، مما يساعد في تحسين الخدمة وتطوير الاستراتيجيات

مركز معلومات.

الموقع الرسمي للشركة هو مصدر رئيسي للمعلومات عن المنتجات والخدمات. تقديم معلومات واضحة وشاملة على الموقع يعزز من قدرة العملاء على الحصول على ما يحتاجونه ويقلل من الحاجة للتواصل مع خدمة العملاء

..

تقديم خدمات مدمجة

• خدمات عبر الإنترنت

يمكن للموقع الرسمي توفير خدمات مثل الدردشة المباشرة، طلبات الخدمة، واستعراض حالة الطلبات. هذه الخدمات المدمجة تعزز من تجربة العملاء وتوفر لهم خيارات مرنة للتفاعل مع الشركة

• تجربة المستخدم

تصميم الموقع الرسمي وتجربة المستخدم الجيدة تلعبان دوراً مهماً في تقديم خدمة عملاء فعالة. موقع سهل الاستخدام وسريع الاستجابة يمكن أن يعزز من رضا العملاء ويقلل من الانزعاج

تحليل البيانات وتحسين الأداء

• تحليل سلوك العملاء

يمكن للشركات استخدام أدوات التحليل على الموقع الرسمي لمراقبة سلوك العملاء وفهم كيفية تفاعلهم مع المحتوى والخدمات. هذه البيانات يمكن أن تساعد في تحسين تجربة المستخدم وتطوير استراتيجيات خدمة العملاء

• تتبع المشكلات

الموقع الرسمي يمكن أن يحتوي على أدوات لتتبع المشكلات والشكاوى، مما يساعد الشركات في إدارة وحل القضايا بكفاءة

التكامل بين خدمة العملاء ومواقع التواصل الاجتماعي والموقع الرسمي

العلاقة بين خدمة العملاء، مواقع التواصل الاجتماعي، والموقع الرسمي للشركة هي علاقة تفاعلية ومتكاملة. تساهم هذه العناصر في تحسين تجربة العملاء، تعزيز رضاهم، وزيادة ولائهم من خلال تقديم معلومات شاملة، تفاعل سريع، وخدمات مدمجة. من خلال التنسيق الفعال بين هذه القنوات، يمكن للشركات تحقيق نجاح أكبر في إدارة علاقات العملاء وتعزيز أدائها في السوق

أمثلة على دراسات وأبحاث

1. **Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010).** "Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media". *Business Horizons*, 53(1), 59-68.
 - يستعرض هذا المقال التحديات والفرص التي توفرها وسائل التواصل الاجتماعي وكيفية تأثيرها على استراتيجيات خدمة العملاء.
2. **Chung, T., & Kim, D. J. (2015).** "The effects of service quality on customer satisfaction and loyalty in the social media context". *Journal of Service Management*, 26(3), 222-243.
 - يدرس العلاقة بين جودة الخدمة على وسائل التواصل الاجتماعي ورضا العملاء وولائهم.
3. **B2B Marketing Institute. (2021).** "The Impact of Your Website Design on Customer Experience". *B2B Marketing Blog*.
 - يقدم المقال رؤى حول كيفية تأثير تصميم الموقع الرسمي على تجربة العملاء.
4. **Baird, C. H., & Parasnis, G. (2011).** "From Social Media to Social CRM: What Customers Want". *Journal of Strategic & International Studies*, 11(2), 16-23.
 - يناقش كيف يمكن للشركات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتحسين إدارة علاقات العملاء.
5. **Sweeney, J. C., & Soutar, G. N. (2001).** "Consumer Perceived Value: The Development of a Multiple Item Scale". *Journal of Retailing*, 77(2), 203-220.

يوضح أهمية تقديم قيمة للعملاء عبر جميع قنوات التواصل، بما في ذلك المواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي

معايير نجاح المشروع:

معايير النجاح بالنسبة للتميز في خدمة العملاء في الشركات تعد أساسية لتحديد مدى تحقيق الشركات لأهدافها في تقديم خدمات متميزة. التميز في خدمة العملاء لا يتوقف عند تقديم خدمة جيدة فحسب، بل يشمل أيضًا تحقيق تجربة عملاء استثنائية ومستمرة. فيما يلي معايير النجاح الرئيسية التي يمكن استخدامها لقياس التميز في خدمة العملاء

رضا العملاء

مستوى الرضا العام: يقاس من خلال استطلاعات الرأي والمراجعات التي يقيم بها العملاء تجربتهم مع الشركة. معدلات الرضا العالية تشير إلى نجاح في تقديم خدمة العملاء

Net Promoter Score (NPS): مقياس يوضح مدى استعداد العملاء لتوصية الشركة. هو مؤشر على مدى رضا العملاء وولائهم NPS. للآخرين

جودة الخدمة

الاستجابة الفورية: الوقت الذي تستغرقه الشركة للاستجابة لاستفسارات وشكاوى العملاء.
الاستجابة السريعة: تعزز من رضا العملاء
دقة الخدمة: مدى دقة الحلول والخدمات المقدمة. يجب أن تكون الحلول المقدمة فعالة وتتوافق مع توقعات العملاء

الاحترافية في التعامل

التعامل مع الشكاوى: القدرة على حل مشكلات العملاء بشكل احترافي وفعال. التعامل مع الشكاوى بطريقة إيجابية يمكن أن يعزز من ثقة العملاء
التواصل الفعال: قدرة ممثلي خدمة العملاء على التواصل بوضوح واحترافية. يجب أن يكون التواصل خالياً من الأخطاء وسهلاً للفهم

تجربة العملاء

سهولة الوصول: مدى سهولة الوصول إلى خدمات الدعم وطرق الاتصال بالشركة. يجب أن تكون القنوات المتاحة للتواصل سهلة الاستخدام
تجربة المستخدم: جودة تجربة العميل عبر جميع نقاط التفاعل مع الشركة، من الموقع الإلكتروني إلى التفاعل عبر الهاتف أو وسائل التواصل الاجتماعي

قياس الأداء الداخلي

كفاءة فريق الدعم: مدى فعالية وكفاءة موظفي خدمة العملاء في معالجة الطلبات وحل المشكلات. يمكن قياس ذلك من خلال تقييم أداء الموظفين
التدريب والتطوير: مدى استثمار الشركة في تدريب وتطوير موظفي خدمة العملاء. التدريب الجيد يساهم في تحسين جودة الخدمة

الابتكار والتطوير

تحسين الخدمة: مستوى الابتكار في تحسين الخدمات المقدمة وتقديم حلول جديدة. الابتكار يمكن أن يتضمن استخدام التكنولوجيا لتحسين تجربة العملاء
تحديث العمليات: مدى قدرة الشركة على تعديل وتحسين عملياتها بناءً على تغذية راجعة من العملاء. التكيف مع التغيرات يعزز من التميز في خدمة العملاء

في ختام هذا البحث، يتضح أن التميز في خدمة العملاء يمثل عنصرًا حاسمًا في تحقيق النجاح والاستدامة لأي شركة في السوق التنافسية الحالية. من خلال استعراض الدراسات السابقة وتحليل البيانات، تم التأكيد على أن تحسين تجربة العملاء لا يقتصر فقط على تقديم خدمة جيدة بل يشمل أيضًا جوانب متعددة مثل سرعة الاستجابة، جودة التفاعل، والابتكار في تقديم الخدمات

تلخيص النتائج من الدراسات السابقة: تؤكد النتائج أن الشركات التي تركز على التميز في خدمة العملاء تتمتع بقدرة أعلى على تعزيز رضا العملاء وولائهم، مما يؤدي بدوره إلى تحسين أدائها المالي وزيادة حصتها السوقية. أشارت الدراسات إلى أن الجودة العالية للخدمة، سرعة الاستجابة، والاحترافية في التعامل تعد من العوامل الأساسية التي تساهم في تعزيز تجربة العملاء. كما أظهرت الدراسات أن التفاعل الفعال عبر مواقع التواصل الاجتماعي والموقع الرسمي للشركة يعزز من رضا العملاء ويعزز سمعة العلامة التجارية

مناقشة آثار البحث المستقبلية: يحتاج البحث المستقبلي إلى استكشاف تأثير التقدم التكنولوجي مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الكبيرة على تحسين خدمة العملاء. علاوة على ذلك، يجب النظر في كيفية تكامل تجربة العملاء عبر قنوات متعددة واختلاف تأثير الثقافات والبيئات الاقتصادية على توقعات العملاء. سيكون من الضروري أيضًا دراسة كيفية استخدام التحليل المتقدم للبيانات للتنبؤ باحتياجات العملاء المستقبلية وتطوير استراتيجيات خدمة العملاء بناءً على هذه التوقعات

المراجع:

LinkedIn Corporation © ٢٠٢٤

QuestionPro survey software 2024

SAMI ALTHUOBITI 2022

©2024 HUEDLIVE HUE, LIVE HUMAN, LIVE DESIGN

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). "Marketing Management". *Pearson Education*.

Anderson, E., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). "Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden". *Journal of Marketing*, 58(3), 53-66.

chat

Kerzner, H. (2017). *Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling*. Wiley.

يناقش هذا الكتاب كيفية تحقيق النجاح في إدارة المشاريع، بما في ذلك دور رضا العملاء في تحديد النجاح