

УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ НА ОСНОВЕ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА



Выполнил студент
4 курса 401 группы
Попов Владислав Вячеславович
Научный руководитель:
Ситникова Светлана Евгеньевна

- Концепция клиентоориентированности является одной из ключевых в теории маркетинга :



На сегодняшний день все больше компаний стремится к выстраиванию долгосрочных отношений с клиентами и привлечению новых на основе внедрения клиентоориентированного подхода, что способствует росту доходности организации.

В связи с этим становится актуальным мониторинг и быстрое реагирование на изменение потребностей клиентов, уделяется внимание повышению потребительской ценности продукции и услуг, обучению персонала ориентированности на клиента.



Выгоды от клиентоориентированного подхода :

клиент возвращается в компанию за дополнительным приобретением, увеличивает частоту и объем закупок, следовательно, приносит больше денег, то есть фирма добивается так называемой лояльности потребителя

клиент высказывает свои пожелания, то есть делится с организацией информацией, которая помогает улучшить продукт и качество обслуживания, другими словами, оптимизировать бизнес-процессы

клиент рекомендует компанию своему окружению, что тоже приносит прибыль

- Таким образом, клиентоориентированный подход позволяет управлять отношениями с клиентами, проводить мониторинг клиентов и рынка, поддерживать и развивать наиболее ценных и значимых клиентов, выводить из системы клиентов, представляющих для компании балласт и обновлять систему новыми продуктивными клиентами. Фокусирование на потребностях клиентов оказывает прямое воздействие на результаты деятельности компании, выступает залогом финансовой стабильности и роста.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !