

الإجابة النموذجية لامتحان مقياس إدارة علاقات العملاء**دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر****تحليل مميزات السوق (نقطتين)****1. الفرص:**

- يوجد نوعين من الزبائن: الأشخاص والمؤسسات.

2. التهديدات:

- لا توجد معلومات عنها.

تحليل وضعية المؤسسة (10 نقاط):**1. نقاط القوة:**

- الريادة في مجال الاتصالات في السوق الجزائرية
- تشتهر بالابداع.
- تهتم بجودة الخدمات
- تهدف الى اىصال خدمات الهاتف الى أكبر عدد من الزبائن خاصة في الأرياف
- تقوم بتحسين معرفتها بالزبائن
- تهتم بإدارة علاقات الزبائن
- تنويع وسائل اتصال الزبائن بالمؤسسة.
- للمؤسسة منتدى للنقاش بين الزبائن
- معظم الزبائن يهتم بالموقع الالكتروني المؤسسة

2. نقاط الضعف:

- مراكز الاتصال لا تعمل كل يوم.
- للمؤسسة عروض كثيرة يجهلها الزبائن
- المؤسسة تعلن عن عروضها فقط في الوكالات أو في مقر المؤسسة على الأنترنت أو يعرفها الزبون عن طريق زملائه
- الزبائن لا يرتدون على منتدى النقاش.
- المعلومات الناتجة عن زيارة الزبائن لمقر المؤسسة تعتبر ضائعة بحيث لا يتم تخزينها أو تحليلها.

- تعاني المؤسسة من تردد كبير في الوكالات لتسيير طلب المعلومات، الشكاوي... مما أدى الى طول مدة انتظار الزبائن في الوكالات

الاقتراحات في مجال ادارة علاقات الزبائن (8 نقاط)

- التسويق الفيروسي للتعريف بعروض المؤسسة.
- حملات ترويجية للتعريف بعروض المؤسسة.
- التسويق التفاعلي عبر الموقع الالكتروني المؤسسة لمعالجة فعالة لشكاوى الزبائن وطلبهم للمعلومات لتقادي طول مدة الانتظار في الوكالات.
- التسويق التفاعلي عبر الموقع الالكتروني المؤسسة لتعويض منتدى النقاش
- التسويق التفاعلي عبر الموقع الالكتروني المؤسسة لتعويض الأوقات التي لا تعمل فيها مراكز الاتصال
- وضع سجل الكتروني للشكاوى لاستقبال الشكاوي بطريقة سريعة.
- وضع سجل الكتروني للاقتراحات لمعالجة الشكاوي بطريقة فعالة.
- التسويق الالكتروني في مواقع التواصل الاجتماعي للتعريف بعروض المؤسسة
- التسويق المباشر باتجاه المؤسسات للتعريف بعروض المؤسسة
- خلق قاعدة بيانات الكترونية لتخزين المعلومات عن الزبائن والاستفادة منها في إدارة علاقتها بهم.
- ...