

## CRM چیست؟

این واژه مخفف عبارت Customer Relationships Management به معنای مدیریت ارتباط با مشتریان می باشد. CRM به عنوان ابزار تکنولوژیکی قوی به کمک شما آمده و در جمع آوری اطلاعات شما از مشتریان ، افزایش سرعت عمل شما در پاسخگویی به آنها که در نهایت به جلب رضایت مشتریان خواهد انجامید و افزایش میزان فروش کمک خواهد کرد. در یک عبارت خلاصه تر می توان گفت CRM خود تخصصیست که در آن سه عامل مشتری ، فرآیندها و تکنولوژی به موازات هم و همه در جهت رسیدن به هدفی واحد که بهینه سازی ارتباط مشتریان با یک سازمان یا واحد تولیدی می باشد در حرکتند. CRM یا همان مدیریت ارتباط با مشتریان میباشد که یک استراتژی تجاری طراحی شده ای است تا از هزینه ها کاسته و باعث افزایش منافع یک سازمان در راستای استحکام وفاداری به مشتریان باشد.

یک سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان درست ، اطلاعاتی از تمامی منابع داخلی و منابع مرتبط خارجی یک سازمان برای پشتیبانی کردن یک مشتری به همراه خواهد داشت .

CRM مشتریان را در یک سیستم یکپارچه بازاریابی ، فروش و پشتیبانی در هر نقطه ای که قرار دارند پوشش میدهد و در سریعتر رسیدن در اهداف های نهایی یک سازمان در این سه هدف یاری خواهد داد.

سه عنصر اصلی در یک CRM موفق وجود دارد

۱: افراد

۲: روند کار

۳: تکنولوژی یا فن آوری

سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان در قالب یک نرم افزار به معنای مفهوم ارتباطات داخلی و خارجی یک سازمان ، بر محور فلسفه مشتری مداری در کل امور یک سازمان تاکید و هدایت آن را به عهده میگیرد .

بالا بردن سطح فروش با استفاده از تاکتیکهای استراتژی بازاریابی و فروش برای بوجود آوردن سطح رقابتی برای اعضای یک سازمان از مزایای دیگر استفاده یک CRM در سازمان ها و شرکت ها میباشد .

CRM یک استراتژی برنامه ریزی شده است که با آموزش دادن و هدایت کردن کارمندان به شما نحوه چگونگی درک و فهم نیاز های بیشتر مشتریان را آموزش داده تا روابط افراد یک سازمان و مشتریان آن را استحکام بیشتری ببخشد.

قلب موفق یک سازمان وابسته به رابطه خوب مشتریان با سازمان میباشد که این موفقیت با مدیریت ارتباط با مشتریان بوجود می آید و شرکت داده کاوی روش با تحقیقات و بررسی های متعدد خود در سالهای اخیر در پایه ریزی و تحقق رسیدن اهداف شرکتهای و سازمانها منطبق با شرایط و قوانین کشور ایران شما را در رسیدن به این اهداف با استفاده از سیستم ارتباط با مشتریان روش یاری خواهد کرد .

[www.Bsdc.ir](http://www.Bsdc.ir)