



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

**تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)**

با مجوز وزارت صحت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران‌تدبیرساز

**۱- پرسش نامه اولویت بندی عوامل مربوط به فرایندهای سازمانی در زمینه مدیریت ارتباط با مشتری****سوالات پرسشی نامه :****- سوالات جمعیت شناختی :**

- سن :  سابقه کار :  جنسیت (زن یا مرد)  پست فعلی در بانک
- تحصیلات :  دیپلم و فوق دیپلم  لیسانس  فوق لیسانس  دکتری و بالاتر

**اولویت بندی شاخص های مربوط به عامل فرایندهای سازمانی:**

مهمترین شاخص ها و مولفه های مربوط به عامل فرآیندهای سازمانی در زمینه پیاده سازی CRM عبارتند از :

بازاریابی (داخلی، خارجی، خرد، کلان) ، ارائه تسهیلات کوتاه مدت و بلند ومدت ارائه خدمات مشاوره ای،

توسعه خدمات ، نوآوری و تجهیز منابع،ارزیابی مداوم عملکرد، پشتیبانی مشتریان ، تمرکز بر مشتریان کلیدی

در جدول زیر این شاخص ها را با هم مقایسه فرمائید :

جدول اولویت بندی و تعیین درجه اهمیت شاخص های مربوط به عامل فرایندهای سازمانی موثر بر CRM

۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	شاخص های مربوط به عامل فرایندهای سازمانی
									بازاریابی (داخلی، خارجی، خرد، کلان)- ارائه تسهیلات کوتاه مدت و بلندمدت
									بازاریابی (داخلی، خارجی، خرد، کلان) - ارائه خدمات مشاوره ای
									بازاریابی (داخلی، خارجی، خرد، کلان) - توسعه خدمات



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

## تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

									بازاریابی (داخلی، خارجی، خرد، کلان) - نوآوری و تجهیز منابع
									بازاریابی (داخلی، خارجی، خرد، کلان) - ارزیابی مداوم عملکرد
									بازاریابی (داخلی، خارجی، خرد، کلان) - پشتیبانی مشتریان
									بازاریابی (داخلی، خارجی، خرد، کلان) - تمرکز بر مشتریان کلیدی
									ارائه تسهیلات کوتاه مدت و بلند مدت- ارائه خدمات مشاوره ای
									ارائه تسهیلات کوتاه مدت و بلند مدت- توسعه خدمات
									ارائه تسهیلات کوتاه مدت و بلند مدت- نوآوری و تجهیز منابع
									ارائه تسهیلات کوتاه مدت و بلند مدت- ارزیابی مداوم عملکرد
									ارائه تسهیلات کوتاه مدت و بلند مدت- پشتیبانی مشتریان
									ارائه تسهیلات کوتاه مدت و بلند مدت- تمرکز بر مشتریان کلیدی
									ارائه خدمات مشاوره ای- توسعه خدمات
									ارائه خدمات مشاوره ای- نوآوری و تجهیز منابع
									ارائه خدمات مشاوره ای- ارزیابی مداوم عملکرد
									ارائه خدمات مشاوره ای- پشتیبانی مشتریان
									ارائه خدمات مشاوره ای- تمرکز بر مشتریان کلیدی
									توسعه خدمات - نوآوری و تجهیز منابع
									توسعه خدمات - ارزیابی مداوم عملکرد
									توسعه خدمات - پشتیبانی مشتریان
									توسعه خدمات - تمرکز بر مشتریان کلیدی
									نوآوری و تجهیز منابع- ارزیابی مداوم عملکرد
									نوآوری و تجهیز منابع- پشتیبانی مشتریان
									نوآوری و تجهیز منابع- تمرکز بر مشتریان کلیدی
									ارزیابی مداوم عملکرد- پشتیبانی مشتریان
									ارزیابی مداوم عملکرد- تمرکز بر مشتریان کلیدی
									پشتیبانی مشتریان- تمرکز بر مشتریان کلیدی