



# مدیریت ارتباط با مشتری



**Customer**

**Relationship**

**Management**

# CRM چیست ؟

1. مدیریت روابط مشتریان ، یعنی ایجاد و حفظ ارتباط مشخص شده با مشتریان سود آور ، از طریق استفاده مناسب از فناوری های اطلاعات و ارتباطات .

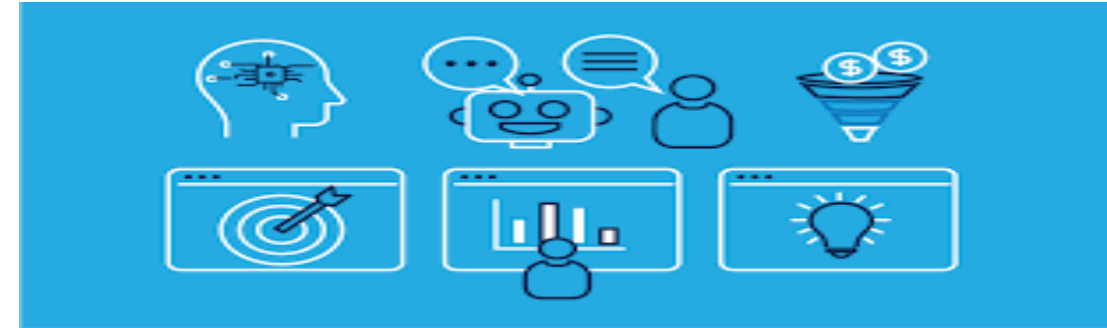
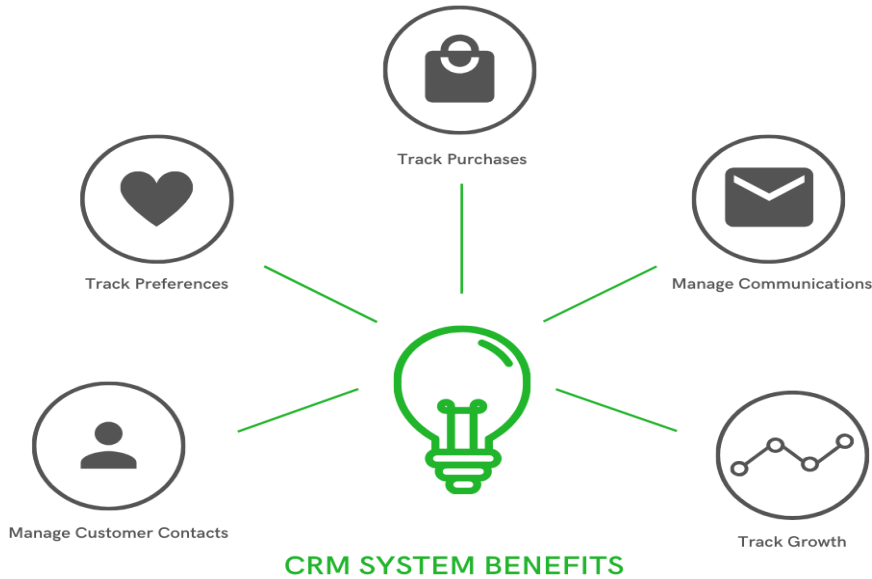
2. مدیریت ارتباط مشتریان، عبارتی است برای مجموعه متدولوژی ها ، فرایندها ، نرم افزار ها و سیستم هایی که به موسسات و شرکت ها در مدیریت موثر و سازمان یافته ، ارتباط با مشتریان کمک می کند .

3. استراتژی کسب و کار CRM شامل :

بازاریابی ؛ تولید و عملیات ؛ فروش ؛ خدمات به مشتری ؛ منابع انسانی ، تحقیق و توسعه مالی و همچنین IT و اینترنت ، به منظور پیشینه کردن میزان سود در تعامل با مشتری .



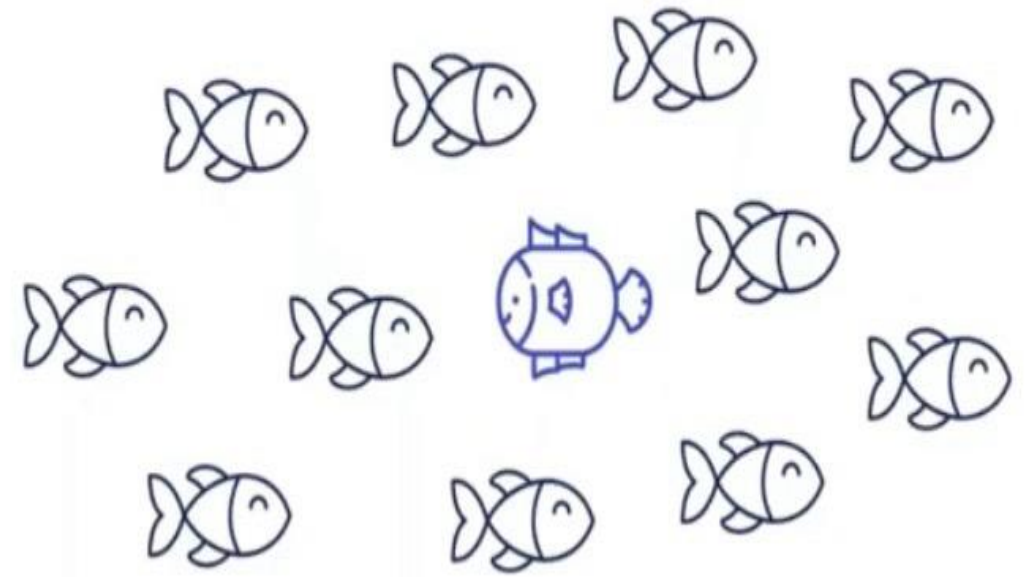
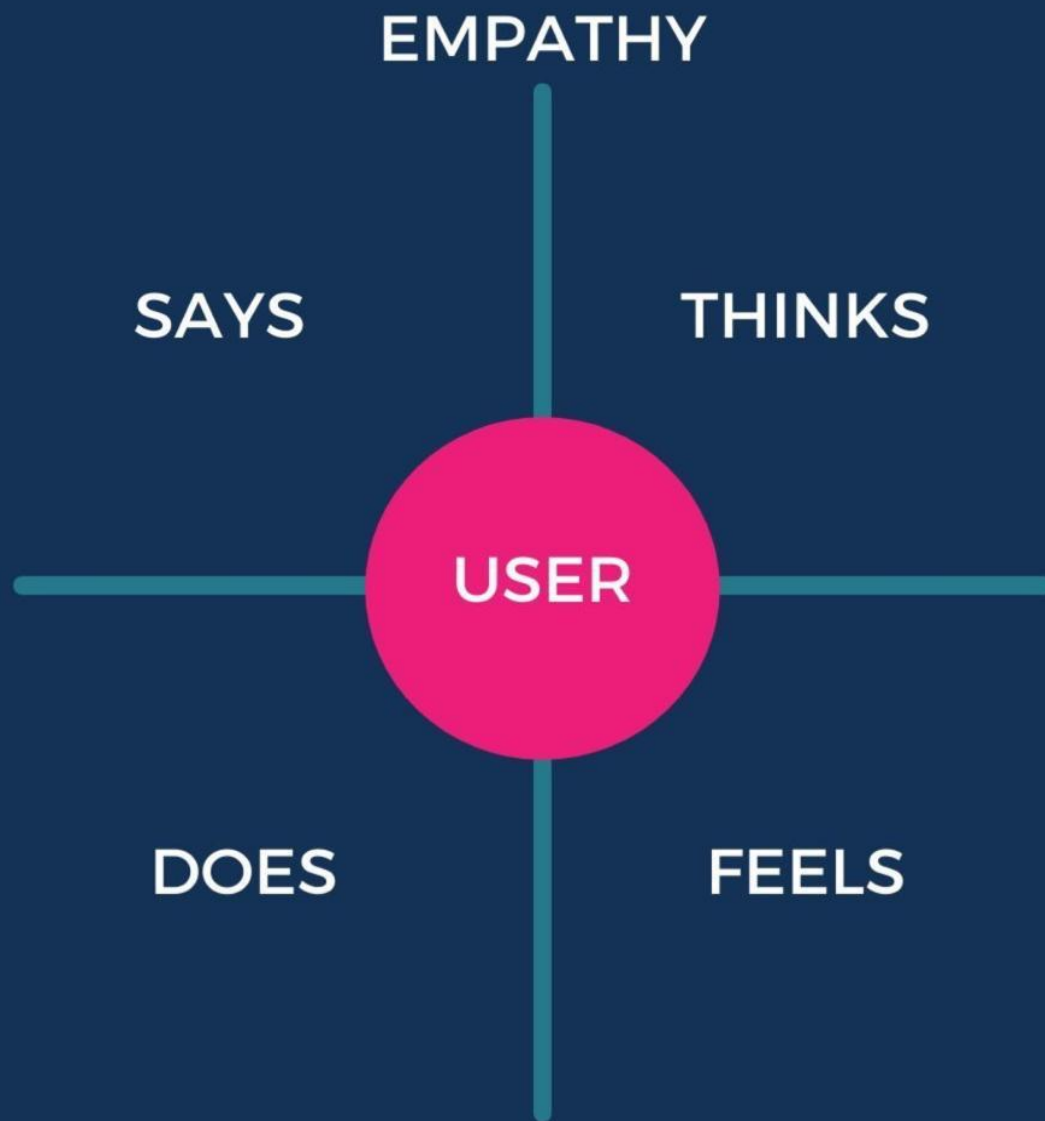
# چرا باید از CRM استفاده کنیم و مزایای آن چیست ؟



مشتریان غالباً انتظاراتی را مطرح می کنند که معقول است و باید پاسخ داده شود، اما پاسخ گویی به این انتظارات زمانی امکان پذیر خواهد بود که درک درستی از نیاز و احساس مشتری داشته باشیم ؛

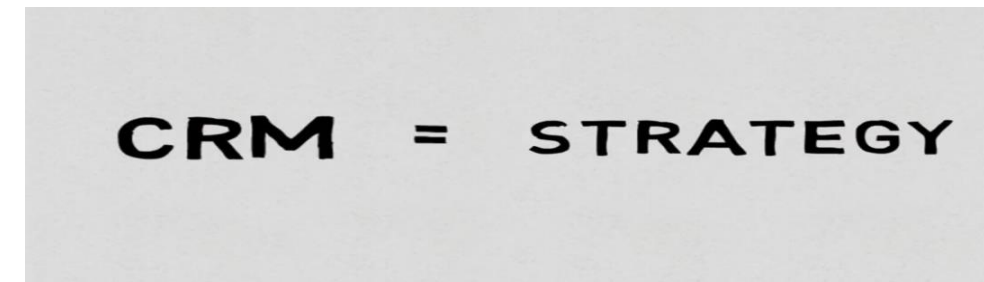
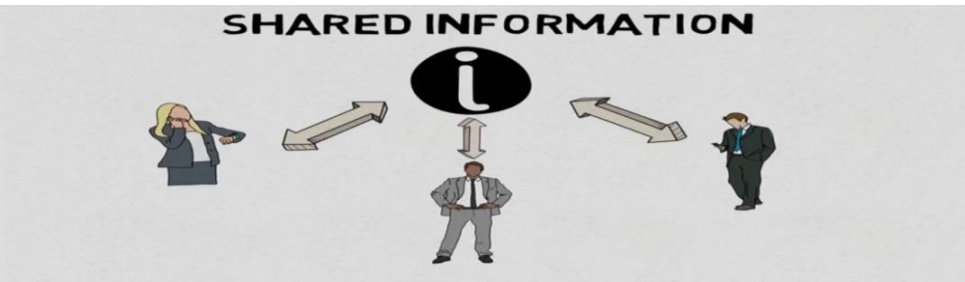
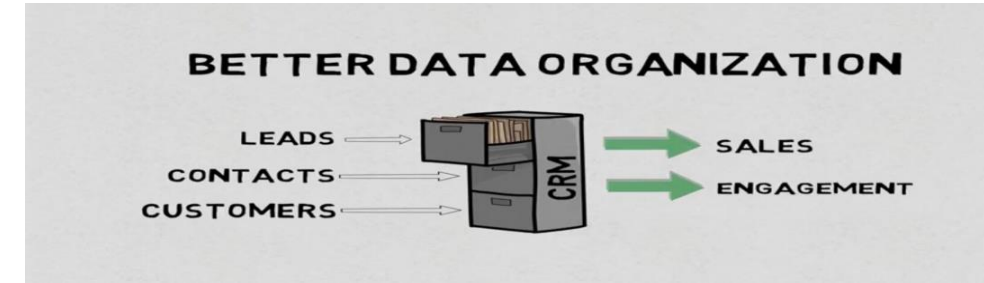
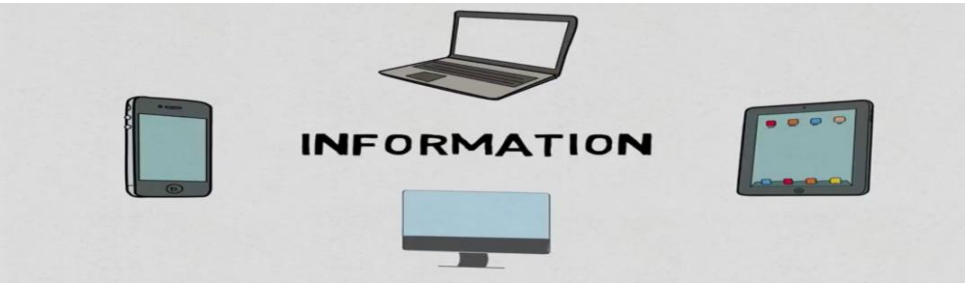
دقیقاً اینجا CRM به کمک شرکت ها می آید. این نرم افزار به شرکت ها کمک می کند تا تعداد بالایی از مشتریان را در سیستم های خود ثبت نموده، پیگیری های مرتبط با آنها را انجام دهند، تمامی تاریخچه ارتباطی مشتری و فعالیت های آنها در شبکه های اجتماعی را رصد نمایند و در نتیجه ارتباط با مشتریان را به نحو بهتری مدیریت نمایند . شما می توانید داده هایی را که در طول استفاده از برنامه جمع می کنید، تجزیه و تحلیل نموده و تجربه های اختصاصی ارائه دهید که سطح بیشتری از انتظارات مشتری را برآورده می کند و روابط ماندگاری با مشتریان ایجاد می نماید .

- ❖ امکان ایجاد مشتریان همیشگی و وفادار
- ❖ امکان ایجاد احساس خوب در مشتریان
- ❖ پاسخگویی سریع به درخواست های مشتریان
- ❖ روشی جهت کاهش هزینه های Promotion
- ❖ روشی جهت اثر بخش کردن فعالیت های Promotion
- ❖ بهرمندی موثرتر از فرصت های فروش
- ❖ شناخت عمیق تر مشتری
- ❖ امکان دریافت نقطه نظرات مشتریان
- ❖ توسعه محصولات کنونی
- ❖ بقا رشد، توسعه، سودآوری





# مراحل استفاده از CRM :



## مثال هایی از استراتژی های CRM :













**Mercedes-Benz**



**Audi**



**Flock to Unlock**

چند نمونه از بهترین نرم افزار های CRM :

The logo for Zoho CRM, featuring the word "ZOHOCRM" in a colorful, blocky font where each letter is a different color.

Zoho CRM

The logo for Salesforce Sales Cloud, featuring a blue cloud icon with the word "salesforce" in white and "sales cloud" in blue.

Salesforce  
Sales Cloud

The logo for HubSpot Sales Hub, featuring the word "HubSpot" in black with an orange robot head icon, and "Sales Hub" in black below it.

HubSpot  
Sales

The logo for Microsoft Dynamics CRM, featuring a blue stylized building icon and the text "Microsoft Dynamics CRM" in blue.

# Youtube channels used in this presentation:

marketing91

365 data science

eric Kimberling

brand store