

خدمات نوین بانکی و جلب رضایت مشتری



شهرام شیرکوند
پژوهشگر اقتصادی

توسعه خدمات نوین بانکی تاثیر بسزایی در جلب رضایت مشتریان در بنگاه‌های اقتصادی دارند. کسب و کارهای مختلف می‌توانند با استفاده از فناوری‌های جدید و امکاناتی نظیر بانکداری الکترونیک، خدماتی متناسب با سلاقی و نیازهای مشتریان ارائه دهند که منجر به افزایش رضایت و وفاداری مشتریان می‌شود. در عصر حاضر شاهد تحولات عظیمی در حوزه‌های تجارت و مدیریت بانکداری هستیم که به تبع آن، روش‌های سنتی به مدرن تغییر یافته‌اند. بدون تردید در چنین شرایطی، سازمان‌های پیشرو و نوآور باید خود را به پیشرفته‌ترین تکنولوژی اطلاعات تجهیز کنند تا توانایی تغییرات آتی تکنولوژی باشند. از این‌رو با پیدایش پدیده بانکداری الکترونیک در سیستم بانکی نیز شیوه ارائه خدمات به مشتریان به خدمات نوآورانه تبدیل شده است.

ورود فناوری‌های جدید بانکداری دیجیتال و خدمات‌دهندگان نوین، مشتریان بانک‌ها را ترغیب کرده که باوجود قدرت انتخاب و ارتباط، بانکداری دیجیتال را برگزینند و تجربه‌های خوشایندی از خدمات بانکی داشته باشند. مشتریان انتظار دارند خدمات نوآورانه دریافت کنند که بیشتر نیازهایشان را برآورده کند. در واقع موسسات مالی باید با خدماتی منطبق با درخواست‌ها و نیازهای واقعی مشتری، نظر مشتریان خود را جلب کنند که این امر مستلزم درک خواسته‌ها و علایق مردم است.

بازاربانای مشتریان بانک، مجموعه اقداماتی است که بانک‌ها برای جذب، نگهداری و خوشنودی مشتریان خود انجام می‌دهند. نوآوری در بازاربانای مشتریان بانک، به مفهوم یک اثر تبلیغاتی غیرعادی بر بخش مهمی از جامعه است. ایده‌های نوآورانه در بازاربانای متمایزسازی بانک، موجب تقویت جایگاه برند خواهد شد. البته در مواقعی تبلیغات عادی موجب جلب‌توجه مشتریان بالقوه می‌شود،اما موفقیت در بازاربانای، دقیقاً زمانی آغاز خواهد شد که برای نفوذ بیشتر و هجوم به بازار، تبلیغات با راهکارهای خلاقانه و نوآورانه انجام گیرد و این روش به یک مزیت رقابتی در محیط کسب‌وکار تبدیل شود.

زمانی که اهمیت تکریم مشتری در فرهنگ یک جامعه به‌درستی تعریف و تبیین شده باشد و خدمت به مشتری به‌عنوان یک ارزش برای ارتقا و تقویت برند شرکت‌ها و سازمان‌های تولیدی و اقتصادی مطرح باشد، سازمان‌ها در جایگاه اصلی خود قرار می‌گیرند؛ به‌تجوی که هر سازمان، خدمات باکیفیت و با ارزش به مشتری ارائه خواهد داد که موجب جلب رضایت و وفاداری مشتری می‌شود. اکنون شرکت‌ها بر این امر واقفند که هر روز بر قدرت مشتری افزوده می‌شود و در این اثنا سازمان‌های تولیدی و اقتصادی برای توسعه سهم بازارشان باید در راستای مشتری‌محوری و مشتری‌نوازی گام بردارند. در این شرایط توسعه برند و توجه به خدمات نوآورانه ازهمه‌ترین اهداف مدیران سازمان‌ها و شرکت‌ها به‌شمار می‌رود که البته تحقق این موارد در گرو رضایت مشتریان و افزایش کیفیت خدمات ارائه شده است. در واقع ارتقای مستمر کیفیت خدمات می‌تواند کلیدی برای تمایز شرکت‌ها و سازمان‌های مالی و اقتصادی باشد.

دلایل متعددی را می‌توان برشمرد که شرکت‌ها و سازمان‌های اقتصادی به‌وسیله آن به‌دنبال ارائه خدمات باکیفیت بالاتر به مشتریان خود هستند که اهم آن بدین قرار است:

- ماهیت خدمات
- عوامل درون‌سازمانی
- بالا رفتن انتظار مشتریان
- عوامل محیطی
- عملکرد رقبا
- مزایای ناشی از کیفیت خدمات.

در عصر کنونی موفقیت کسب‌وکار یک بنگاه اقتصادی به رفتار مشتری در انتخاب خدمات بستگی دارد و باتوجه به افزایش رقابت در ارائه و تنوع خدمات، ارائه خدمات ویژه به مشتریان، جلب اعتماد و حفظ اطمینان این مشتریان از موضوعات اصلی دربنگاه‌های اقتصادی است، زیرا در صورت از دست دادن یکی از مشتریان، هزینه‌های جذب مشتریان جدید در بازارهای رقابتی بسیار بالاست. بنابراین حفظ و نگهداری مشتری به‌وسیله توسعه ارتباطات با آنها مستلزم وجود یک مزیت رقابتی در بازار است. در برخی موارد مشتریانی که از خدمات یا کالای بنگاه‌های اقتصادی رضایت ندارند، ممکن است حاضر به پیگیری و طرح شکایت از ارائه‌دهنده خدمات نباشند، زیرا این کار را وقت‌گیر می‌دانند. در حیطه بازاربانای، طرح نکردن شکایت از سوی مشتری، نشانه خوبی نیست و نمی‌توان آن را به حساب رضایتمندی مشتری گذاشت؛ چه‌سا در بسیاری از موارد، موضوع خلاف این است و براساس تحقیقات انجام‌شده، مشتری ساکت، همواره یک مشتری راضی نیست. به‌منظور توسعه بازار، کارشناسان بخش رسیدگی به شکایات‌ها، باید از مشتریان درباره کیفیت و نحوه ارائه خدمات سوال کنند و با اطلاعات حاصل از این روش برای رفع کاستی‌های کیفی محصول و خدمات کمک بگیرند. با تحقیق در حوزه بازار و بررسی رفتار مشتریان می‌توان به ابعاد مخرب سندرم مشتریان ناراضی و ساکت پی برد. البته گاهی مواردی مانند تاخیر در ارائه خدمات، پیچیدگی فرآیندها، رفتار نامناسب کارکنان، عدم پاسخگویی به شکایات و کارمزدهای بالای بانکی نیز مشکلاتی را برای مشتری به‌وجود می‌آورد که مشتری از گفتن آن واهمه دارد. در چنین وضعیتی نمی‌توان گفت شکایت نکردن مشتری علامت رضایت است؛ در صورت استمرار این روند، تنها به‌واسطه همین مشتریان ناراضی، اما ساکت، سالانه مبلغ هنگفتی از درآمد بانک‌ها وسازمان‌های اقتصادی محقق نخواهد شد. براساس نظر متخصصان بازاربانای بیش از ۹۵ درصد مشتریان ناراضی، شکایت خود را به زبان نمی‌آورند. به یاد داشته باشیم گاهی سکوت مشتریان، بدترین تنبیه و هوشمندانه‌ترین واکنش‌شان است؛ بنابراین، ضرورت دارد نسبت به سکوت مشتری ناراضی، حساس‌تر و دقیق‌تر باشیم. نباید اجازه داد ناراضیانی در مشتری ایجاد شود که وی مجبور به فرار یا قهر با بانک شود. باید در پی روش‌هایی برای ایجاد سامانه پاسخگویی جامع، به‌منظور رسیدگی سریع و دقیق به شکایت مشتریان بود؛ ضمن اینکه نقش مدیریت ارشد بانک در مدیریت شکایت‌های مشتریان و رسیدگی به حقوق مشتری غیرقابل‌انکار است

نتایج حاصل از بررسی‌های انجام‌شده، حاکی از این است که طرح نکردن شکایت از سوی مشتریان ناراضی، هزینه‌ها و پیامدهایی زیادی برای بانک خواهد داشت؛ هزینه‌هایی مانند فرصت از‌دست‌رفته برای بهبود و اصلاح خدمات ارائه‌شده به مشتری و از دست دادن یک ارتباط سازنده و یادگیرنده با مشتری. بنابراین با توسعه فناوری‌ها و تاثیر سریع آن بر روند فعالیت بخش‌های مختلف اقتصادی، مالی و تولیدی، تلاش برای همراه شدن با این رهاورد جدید حائزاهمیت است. برای موفقیت در بهبود عملکرد در حوزه خدمت‌رسانی به مشتریان و توسعه برند باید گسترش خدمات مبتنی بر فناوری‌های نوین به‌عنوان یک ابزار توانمند در راستای پیشرفت و تعالی، در اولویت قرار گیرد و از طریق تعامل با مشتریان و معرفی بهینه محصولات و خدمات اعتباری بانک، زمینه تقویت برند، تحقق درآمد و سودآوری پایدار فراهم شود.

خبر

توجه به همسایگان اصل محوری سیاست خارجی ایران

امروز چندین تفاهمنامه میان ایران و پاکستان امضا شد و ما انتظار داریم این تفاهمنامه‌ها به‌زودی به توافقنامه‌های جامع تبدیل شوند. هدف ما رسیدن به حجم تجارت دوجانبه ۱۰میلیارد دلاری است که امیدواریم به‌زودی محقق شود.

ایران و پاکستان در مبارزه با تروریسم یک هدف مشترک دارند

شریف با بیان اینکه ایران و پاکستان در مبارزه با تروریسم هدفی مشترک دارند، ادامه داد: ما هیچ‌گونه تروریسمی را در ایران نمی‌پذیریم. اگر کسی در ایران قربانی تروریسم شود، همانند آن است که این اتفاق در کشور خود ما رخ داده باشد. از همین‌رو، باید از مرز مشترک چند صد کیلومتری میان ۲ کشور محافظت کرده و با هر نوع فعالیت تروریستی قاطعانه مقابله کنیم.

نخست‌وزیر پاکستان عنوان کرد: من همچنین می‌خواهم مراتب تحسین خود را نسبت به تلاش‌های شما و رهبرمعلم‌انقلاب در دفاع از حقوق مردم غزه ابراز کنم. شما صدای حق را بلند کردید. مردم پاکستان نیز همچون مردم ایران، از حقوق مردم غزه حمایت می‌کنند. چندی پیش، معاون نخست‌وزیر پاکستان در کنفرانسی در نیویورک شرکت کردند و در آنجا با صراحت از مردم غزه دفاع کرده و مواضع خود را بیان کردند.

شریف افزود: حتی در همین لحظه که ما اینجا ایستاده‌ایم، می‌دانیم که رژیم‌صهیونیستی مردم غزه را هدف قرار می‌دهد، آنها را می‌کشد و به‌شهادت می‌رساند. امروز مردم غزه نه غذا دارند، نه آب، و نه دارو؛ و ناچارند در فقر و گرسنگی جان دهند. این روزها ما این صحنه‌ها را از تلویزیون می‌بینیم و دیگر توان تماشای آنها را نداریم. **ملت‌ها و دولت‌های جهان برای تحقق آتش‌بس میان رژیم‌صهیونیستی و فلسطین تلاش کنند**

وی خاطرنشان کرد: من از اینجا خطاب به همه ملت‌ها و دولت‌های جهان استدعا می‌کنم که برای تحقق آتش‌بس میان رژیم‌صهیونیستی و فلسطینی‌ها تلاش کنند و برای برقراری صلح پایدار، اقدامات لازم را به‌کار گیرند. ما باید همه ظرفیت‌های خود را برای پایان دادن به این بحران بسیج کنیم؛ در غیر این صورت، تاریخ سکوت ما را فراموش نخواهد کرد.

شهباز شریف در پایان گفت: مایلم سخن خود را با بیتی از سعیدی شیرازی، شاعر بزرگ ایران، به‌پایان برسانم؛ دوست شمعار آن در نعمت زند لاف برداری، دوست آن باشد که گیرد دست دوست در پریشان حالی و درماندگی، واقعا دوست آن کسی است که در زمان دشواری، دوستی خود را ثابت کند.



رئیس‌جمهور با بیان اینکه این تجاوزات بار دیگر ضرورت اجماع منطقه‌ای و جهانی علیه اقدامات قانون‌شکنانه رژیم‌صهیونیستی را آشکار کرد، یادآور شد: ۲ کشور از نهادهای بین‌المللی به‌ویژه شورای امنیت سازمان ملل متحد می‌خواهند تا با اجتناب از استناداردهای دوگانه نقش فعالی در جلوگیری از تجاوز به خاک کشورهای عضو، گسترش دامنه جنگ و کشتار مردم غیرنظامی را برعهده بگیرد.

پزشکیان در پایان ضمن تشکر از مهمان‌نوازی، صمیمیت و برادری دولت پاکستان، از شهباز شریف نخست‌وزیر پاکستان دعوت کرد تا برای پیگیری گفت‌وگوهای انجام‌شده در نخستین فرصت ممکن، به تهران سفر کند.

نخست‌وزیر پاکستان: ایران حق دارد فعالیت هسته‌ای صلح آمیز داشته باشد

شهباز شریف، نخست‌وزیر پاکستان نیز در این نشست خبری مشترک، گفت: از جانب خود و دولت پاکستان، به شما تبریک می‌گویم. در عین حال، شهادت ژنرال‌ها و دانشمندان هسته‌ای ایران را که در جریان جنگ به‌وقوع پیوست، تسلیت عرض می‌کنم و دعا می‌کنیم که مجروحان این درگیری‌ها هرچه زودتر بهبود یابند.

وی افزود: در این جنگ، رهبر معظم انقلاب اسلامی آیت‌الله سید علی خامنه‌ای و جناب‌عالی به‌عنوان رئیس‌جمهور، ملت و ارتش ایران توانستند در دفاعی شجاعانه در برابر حمله‌ا از خود دفاع کنند. نخست‌وزیر پاکستان بیان کرد: ایران حق دارد که برای اهداف صلح‌آمیز، یک برنامه هسته‌ای مستقل داشته باشد.

جدی داریم که با استمرار تماس‌ها و گفت‌وگو‌ها در مسیر اجرایی شدن این توافقات مهم گام برداریم، گفت: توسعه مسیرهای ترانزیتی، ریلی، جاده‌ای و دریایی، توسعه و تجهیزات بازارچه‌های مرزی، تسهیل تجارت، ایجاد مناطق آزاد مشترک اقتصادی از نیازهای جدی مناسبات ۲ کشور است و در این موارد گفت‌وگوهای سازنده‌ای نیز داشتیم. وی افزود: همچنین باتوجه به تهدیدات گروه‌های تروریستی در نقاط مرزی، افزایش همکاری‌های ۲ کشور برای تامین امنیت مرزها و آرامش و آسایش شهروندان هر ۲ کشور در شهرهای مرزی موردتاکید قرار گرفت.

پزشکیان گفت: محکومیت جنایت‌های ضدانسانی رژیم‌صهیونیستی در فلسطین، لبنان و سوریه و تداوم نسل کشی این رژیم در غزه و تجاوزات آشکار و اقدامات بی‌ثبات‌کننده در منطقه و ضرورت توقف فوری آنها از نکات مهم مورد تاکید در این دیدار بود.

وی اضافه کرد: دوطرف بر این باورند که باید با مشارکت کشورهای منطقه به‌ویژه کشورهای مسلمان همکاری‌های فعال، موثر و عملگراانه‌تری برای مقابله با تجاوزات رژیم توسعه‌طلب رژیم‌صهیونیستی شکل بگیرد و در این زمینه ابتکار عمل‌هایی را به‌منظور تقویت همکاری برای ایجاد ثبات و امنیت در منطقه مورد بحث و گفت‌وگو قرار گرفت.

پرداخت مطالبات گندمکاران و کاهش نرخ برنج

بیشتری ادامه پیدا کند. وزیر جهاد کشاورزی در پاسخ به پرسشی درباره افزایش نرخ برنج گفت: ۵۰ درصد برنج مصرفی کشور را از ترجیحی وارد می‌شود که مشمول قیمت‌گذاری است و باید براساس قانون قیمت‌گذاری شده و در سامانه‌های مشخص توزیع شود. ۵۰ درصد دیگر در داخل کشور تولید می‌شود که به‌دلیل عدم‌اختصاص ارز ترجیحی، نمی‌توانیم به قیمت‌گذاری آن ورود کنیم و نرخ در بازار تعیین می‌شود. وی بیان کرد: نرخ برخی ارقام پرمحصول ایرانی نیز، افزایش نرخ ناشتعارف نداشته است. دو رقم برنج ایرانی افزایش قیمت غیرمتعارف داشته که باتوجه به عرضه محصول جدید در بازار، روند قیمتی آن رو به کاهش است.

نوری اضافه کرد: افزایش نرخ برنج می‌تواند دلایل متعددی داشته باشد که یکی از آنها، اصلاح الگوی کشت و ممنوعیت کشت برنج در استان‌های غیرشمالی و کاهش ۳۰۰ هزار تنی در تولید ارقام خاص است. برای امسال تلاش کرده‌ایم تعاونی‌ها و تشکل‌ها را وارد بازار کنیم تا انحصار را از افراد خاص بگیریم. این تعاونی‌ها می‌توانند نقش تنظیم‌گری در عرضه و تقاضا داشته باشند.

ارائه می‌کنند تا براساس قانون سازمان هدفمندی یارانه‌ها، منابع به حساب کشاورزان وارز شود. وی افزود: بر این اساس، تاکنون حدود ۴۲درصد از مطالبات گندمکاران پرداخت شده است. در جلسه کمیسیون کشاورزی نیز تصمیم گرفته شد که ۵۰ هزار میلیارد تومان دیگر طی ۱۰ روز آینده پرداخت شود.

نوری اضافه کرد: میزان پرداخت پول گندمکاران در مقایسه با سال گذشته وضعیت بهتری دارد و حدود ۲ درصد جلوتر هستیم، هرچند از تعهد قانونی برای پرداخت پول گندمکاران عقب هستیم.

وزیر کشاورزی یادآور شد: وظیفه وزارت جهاد کشاورزی تولید و تحویل گندم است، اما در نهایت باید به‌عنوان دولت در اسرع وقت پول گندم را به کشاورزان پرداخت کنیم. با پرداخت به‌موقع مطالبات، کشاورزان در آغاز فصل کشت با انگیزه بیشتری برای کشت مجدد گندم آماده می‌شوند و به امنیت غذایی کمک می‌کنند. نوری دوباره گفت: با همت نمایندگان و مسئولان دولتی، مقرر شد بخش قابل‌توجهی از پول گندمکاران تا ۱۰روز آینده پرداخت شود و پرداخت باقیمانده آن نیز، با سرعت

رشد ۴۰ درصدی ترخیص خودرو از گمرک



ورود به کشور نشده است.

احتمال دارد خودروی کار کرده با دست دوم، وارد گمرکات شده باشد، اما به گمرک

ترخیص خودروی وارداتی نو از: گمرکات کشور در چهارماهه امسال نسبت به مدت مشابه سال گذشته، رشدی بیش از ۴۰ درصدی داشته است.

معاون وزیر اقتصاد و رئیس کل گمرک ایران در پاسخ به سوآلی مبتنی بر اینکه «چه تعداد خودروی کارکرده در چهارماهه نخست امسال از گمرک ترخیص و وارد کشور شده است؟» گفت: در زمینه واردات خودروهای کارکرده با دست دوم، تاکنون هیچ خودرویی به‌طور رسمی از گمرک ترخیص و وارد کشور نشده است.

عسگری افزود: از آنجا که آمار گمرک، آمار اظهاری است، بنابراین احتمال دارد خودروی کار کرده با دست دوم، وارد گمرکات شده باشد، اما به گمرک



بررسی موضوع پرداخت مطالبات گندمکاران در جمع خبرنگاران گفت: براساس قانون ۴۸ساعت پس از تحویل گندم، مطالبات گندمکاران پرداخت شود. مراکز خرید زیرمجموعه وزارت جهاد کشاورزی به‌محض تحویل محصول، طبق آیین‌نامه اطلاعات لازم در زمینه محل کشت، محل برداشت، کد ملی و شماره حساب کشاورز را کمتر از ۴۸ساعت به سازمان هدفمندی یارانه‌ها

رئیس کل گمرک ایران گفت: آمار ترخیص خودروی وارداتی نو از: گمرکات کشور در چهارماهه امسال نسبت به مدت مشابه سال گذشته، رشدی بیش از ۴۰ درصدی داشته است.

فرود عسگری، رئیس کل گمرک ایران در گفت‌وگو با اپلنا، آخرین آمار خودروی وارداتی نو ترخیص‌قطعی‌شده از گمرکات کشور را اعلام کرد و گفت: در چهارماهه امسال تعداد ۱۴هزار و ۸۷۷دستگاه خودرو سواری نو به ارزش ۳۱۳ میلیون دلار وارد و از گمرکات کشور ترخیص قطعی شده است. معاون وزیر اقتصاد و رئیس کل

گمرک ایران درباره واردات خودرو سواری نو در چهارماهه سال ۱۴۰۳، گفت: در مدت مشابه سال گذشته تعداد ۱۰هزار و ۲۵۲ دستگاه خودرو سواری نو به ارزش ۲۰۹ میلیون دلار وارد کشور شده بود. عسگری افزود: این آمار نشان می‌دهد آمار

«ویژه تر از خبر

دریافت سود اضافه‌در تسهیلات تک‌قسطی؛ ممنوع

مرکزی در محاسبه سود تسهیلات تک‌قسطی، فقط روز پرداخت (روز واریز به حساب مشتری) لحاظ گردد و روز سررسید تسهیلات، نباید در محاسبه سود منظور شود. همچنین در صورت عدم‌پرداخت در سررسید، تنها روز سررسید در محاسبه وجه التزام تأخیر تأدیه دین لحاظ می‌شود؛ اما روز وصول مبلغ (پس از سررسید) نباید به‌عنوان مبنای محاسبه وجه التزام در نظر گرفته شود. تسهیلات تک‌قسطی (یا وام‌ها) با بازپرداخت در یک مرحله نوعی از تسهیلات بانکی هستند که مشتری در ابتدای قرارداد مبلغ کامل وام را دریافت کرده و در سررسید مشخص‌شده، مبلغ کل وام به‌همراه سود آن را به‌صورت یک‌جا به بانک بازمی‌گرداند. در این نوع وام‌ها، بانک سود را به‌صورت روزشمار براساس مدت زمان بین تاریخ پرداخت و تاریخ بازپرداخت محاسبه می‌کند.»

قطع برق ۱۱۰ سازمان پرمصرف‌در تهران

پایتخت، برق ۱۱۰ مشترک سازمان ملی و استانی در کلانشهر تهران که اقدام به کاهش ساعت کاری نکرده یا سامانه‌های سرمایشی خود را در پایان ساعت کار خاموش نکرده بودند، قطع شد.

موردتاکید است؛ تمامی ادارات و سازمان موظفند در ساعات اداری ۳۰ درصد و بعد از پایان ساعت کاری بین ۶۰ تا ۷۰ درصد از مصرف انرژی خود را کاهش دهند و همچنین، دمای آسایش سامانه‌های سرمایشی را روی ۲۷ درجه تنظیم کرده و پس از پایان ساعت اداری مصوب؛ سامانه‌های سرمایشی را خاموش کنند.

با افزایش مصرف برق در سطح کلانشهر تهران و باتوجه به افزایش دمای هوا، برق ۱۱۰سازمان ملی و استانی به‌دلیل رعایت‌نکردن دستورالعمل‌های مدیریت مصرف انرژی و عدم‌توجه به هشدارهای اعلام‌شده، قطع شد.

به‌گزارش ایسنا، روابط عمومی شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ اعلام کرد: با افزایش دمای هوا و میزان مصرف انرژی در سطح کلانشهر تهران، با هدف کاهش مصرف انرژی، براساس داده‌های حاصل از قرائت کنتورهای هوشمند و همچنین بازیدهای میدانی بازرسان توزیع برق



منبع: ایسنا

بازدید از سد امیرکبیر – کرج