

كلية العلوم الادارية ونظم المعلومات

تخصص ادارة الاعمال المعاصرة

تطبيق ادارة علاقات العملاء في بنك فلسطين في محافظة الخليل

فريق البحث:

ميساء سلامة كريمة

لينا محمد شيلوي

شيماء ابو ريان

اشراف :

أ. عبد الناصر دعنا

ملخص:

هدفت هذه الدراسة للتعرف الى واقع تطبيق ادارة علاقات العملاء في بنك فلسطين فروع ومكاتب بنك فلسطين في محافظة الخليل حيث اجريت الدراسة من خلال شهر تشرين ثاني من العام 2015 وتكون مجتمع الدراسة من موظفي بنك فلسطين في فروع ومكاتب محافظة الخليل والذين يعملون في الادارة وقسمي التسويق وخدمة العملاء وقد بلغ حجم العينة 35 موظف وموظفة من مجتمع الدراسة حيث طبقت الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وباستخدام استبانة تكونت من قسمين القسم الاول بيانات عامة والقسم الثاني اسئلة توصف واقع تطبيق ادارة علاقات تمت (SPSS) العملاء في بنك فلسطين والذي يتكون من 66 فقرة موزعة على ثلاثة محاور المعالجة الاحصائية باستخدام برنامج

واظهرت نتائج الدراسة ان واقع تطبيق ادارة علاقات العملاء في فروع ومكاتب بنك فلسطين في محافظة الخليل كان مرتفعاً والذي تم قياسه من خلال الاليات المتبعة لاكتساب العملاء الجدد والمحافظة على العملاء الحاليين في ظل بيئة شديدة المنافسة حيث كان اهتمام بنك فلسطين باليات اكتساب عملاء جدد والمحافظة على العملاء الحاليين مرتفعاً وذلك حسب رأي موظفي بنك فلسطين في محافظة الخليل وكذلك من خلال مكونات ادارة علاقات العملاء حيث اظهرت النتائج ان بنك فلسطين مدرك لأهمية جمع المعلومات جمع المعلومات عن العملاء من اجل استخدامها

بما يصب في مصلحة العميل والمؤسسة سواء بتوزيع استبانات على عملائه او بمقابلات وغيرها من الوسائل ايضا العملاء اما عن التحديات التي تواجه ادارة علاقات العملاء في بنك فلسطين فهناك العديد من التحديات التي تشكل عائقا او حدث من عدم وجود قسم خاص بعلاقات العملاء والتي تتوافق مع الدراسة والتي تؤكد على ان التحدي الاكبر يمثل في ضرورة بذل اعلى جهد في تحديد الاشخاص والموارد المطلوبة لتنفيذ مثل هذه الانظمة من خلال النتائج السابقة فقد توصل فريق البحث الى ضرورة اهتمام بنك فلسطين بادارة علاقات العملاء بشكل اكثر فعالية والعمل بجد من اجل تأسيس قسم خاص لادارة علاقات العملاء وذلك لأنه محور اعمال المنشأة والذي يساعد على تحليل افضل للعملاء ورغباتهم واحتياجاتهم ليتمكن البنك من معرفة كيف يجب ان يحافظ عليهم مستخدم التكنولوجيا والبرمجيات اللازمة لتطوير وتحسين ادارة علاقات العملاء وكذلك زيادة وتحسين وتطوير وسائل جمع المعلومات عن العملاء وذلك حتى تكون المعلومات التي يتم تجميعها عن العملاء بشكل اكثر فعالية وكفاءة في فهم احتياجاتهم