

YAZARIN ADI-SOYADI: A.Tuncay ÇINAR

BAŞLIK: İşletmelerde Müşteri Hizmeti ve Müşteri Memnuniyeti İle Farklı Bankalar ve Bölgeler İçin Müşteri Memnuniyetini Belirlemeye Yönelik Uygulama.

ÖZET

Müşteri hizmetleri, bir işletmenin müşterilerle bütünleşme yönünde harcadığı çabaların tümüdür. Klasik yönetim anlayışında "ürün ve kar odaklı" olarak düşünülen rekabet, modern yönetim anlayışında " kalite ve müşteri odaklı" olarak uygulanmaya başlanılmıştır.

Rekabetçi yarışın son hızla sürdüğü günümüz koşullarında fark yaratabilmek veya bir adım daha öne geçebilmek amacıyla yoğun çalışmalarda bulunulmasının yanı sıra, müşteri memnuniyeti ilk kural olarak ele alınmalıdır.

İşletmeler tüm üretim ve hizmet stratejilerini müşterilerinin taleplerini tam olarak karşılayabilmek ve onları memnun edebilmek üzere planlamaktadırlar. Günümüzde ekonomilerin performans değerlendirme modelleri de müşterilerini ne derece memnun edebildikleri üzerine kurulmaktadır.

Sürekli artan bir rekabet ortamı içerisindeki bankaların, başarılarında en önemli unsurlardan biri de modern bir pazarlama anlayışıyla sunulan hizmetin niteliğini iyileştirmek kapsamında, rakiplerin sunduğu hizmete göre bölgesel ihtiyaçlardaki farklılaşmayı tespit ederek bunları uygulamaya geçirebilmesidir.

ANAHTAR SÖZCÜKLER

Müşteri hizmetleri, Müşteri memnuniyeti, Müşteri odaklı hizmet.