

بدست آوردن رضایت مشتری در هنگام آشفته‌گی

چکیده:

هدف از این مقاله به ارائه بینشی بر اقدامات مورد نیاز توسط ماموران اداره اعتماد به بهبود رضایت مشتری در طول زمان از شرایط دشوار اقتصادی و نظارتی است. در مجموع ۹۶ افسران معتمد بانک واقع در ایالات متحده آمریکا با استفاده از یک پرسشنامه پست الکترونیکی بررسی شد. افزایش انطباق مقررات و مشکلات صنعت مالی در بین سالهای ۲۰۰۸ و ۲۰۰۹ تنها یک تاثیر منفی جزئی بر روی رضایت مشتری داشته است. موفقیت در حفظ سطوح رضایتمندی از مشتری متمرکز بر اقدامات اصلاحی که شامل بیشتر جلسات مشتری، بهبود الکترونیکی / چاپ ارتباطات پست الکترونیکی و ارائه اطلاعات مالی دوستانه بیشتر شده است. این مقاله سه توصیه به مدیران ارشد برای کمک به حفظ رضایت مشتری آنها ایجاد می کند: (۱) ادامه بر تمرکز بر اصولی از تمرکز مشتری (۲) استفاده از فن آوری های موجود و اورژانسی به ارائه پشتیبانی دوستانه از مشتری و (۳) به طور مداوم بررسی و به روز رسانی گزاره ارزش مالی ارائه شده به مشتریان است. این مطالعه درک و بینش کلی نسبت به مسائل مربوط به رضایت مشتری در اقتصاد متفاوت جاری و جوی منظمی فراهم می کند.

کلمات کلیدی: رضایت مشتری، حفظ مشتری، شرایط اقتصادی، صنعت بانکداری، خدمات مالی،