

رسالة المرشد

أهمية التركيز على العميل

يدرك المديرون أهمية المحافظة على عملاء مؤسساتهم. فمن دون العملاء، لا توجد أعمال ولا شركات. ولكن بالطبع، يوجد سبب آخر أكثر تحديداً يدفع أفراد المؤسسة كافة للتركيز على العملاء؛ حيث يترجم رضا العملاء إلى ربحية أكبر للمؤسسة.

كيف يتحقق ذلك؟ حين تتعرّف أنت وفريقك، إلى أفضل عملاء مؤسستك وتتفهم احتياجاتهم، ستقدّم لهم الخدمات الأفضل، وبالتالي تعزّز ولاءهم للمؤسسة، الذي ينعكس على إقبالهم على الشراء ودفع المزيد، ما يعني زيادة الأرباح. وفي الوقت نفسه، لن تضطر الشركة إلى استثمار الكثير من الأموال لجذب عملاء جدد؛ وبذلك تنخفض التكاليف. بمقارنة العائدات المرتفعة بالتكاليف المنخفضة... تحصل على الأرباح!

تم تصميم هذا الكتاب؛ ليساعدك على تنشيط دورة النجاح، لتكتشف من خلاله أهمية ولاء العملاء بصفته محرّكاً لتحقيق الأرباح، وكيفية استهداف العملاء المناسبين، وانعكاس ولاء العملاء على عوامل الربح، وكيفية تركيز طاقات الموظفين على العملاء المستهدفين. ستتعلم أيضاً، المهارات الضرورية لتعرف رغبات أفضل العملاء، ثم استخدام هذه المعرفة لتزويد العملاء بخدمات ومنتجات قيّمة. ويوفّر الكتاب

مجموعة من الأمثلة، والأدوات، والتمارين، التي تساعدك على إتقان المفاهيم التي يعرضها.

التركيز على العملاء، لا يستهدف الموظفين العاملين في قسمي المبيعات أو التسويق فقط، أو أولئك الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء، بل هو موجّه للموظفين كافة، بغض النظر عن دورهم في المؤسسة. إن هذا الكتاب هو وسيلتك لتحقيق التركيز المطلوب، والحصول على نتائج أفضل للمؤسسة.

جيمس ل. هيسكيت، المرشد

نشر (جيمس ل. هيسكيت) العديد من الكتب المفصلة المتعلقة بالعملاء، والخدمة، والمحافظة على العملاء، وكفاية الموظفين، والربح. فهو الأستاذ الفخري لمؤسسة بيكر في كلية هارفرد للأعمال، حيث قام بتدريس مساقات في إدارة الخدمات، وإستراتيجية الأعمال، والتسويق، ولوجستية الأعمال، والإدارة العامة منذ العام 1965م. و(هيسكيت) مؤلف مشارك في العديد من الكتب، منها: قاسم الملكية، وسلسلة الخدمة - الربح، والتقدّم الجذري في الخدمة: تغيّر قوانين اللعبة، إضافة إلى قرص مدمج موجّه للمديرين بعنوان نجاح الخدمات. وهو يشغل أيضاً، منصب مدير ومستشار إدارة في ليمتد براند.