

Realisation de satisfaction de client par gestion de relation client

Dyan Danisworo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20438860&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAIT

La satisfaction de client est quelque chose que les clients s'attendent en achetant le produit ou des services de leur fournisseur. Encore parfois les clients n'obtiennent jamais ce qu'ils attendent. Quand cela arrive les clients iront et essayeront de trouver un autre fournisseur. Du point de vue des fournisseurs, c'est un moment très malheureux aux clients lâches parce qu'ils ne peuvent pas accomplir les besoins des clients. Donc il est exigé pour avoir un mécanisme dans lequel l'interaction entre un fournisseur et les clients est gérée pour que tout le dynamisme dans les besoins des clients puisse être capturé. Encore mieux, le fournisseur peut dresser la carte des clients basés sur leurs besoins et préférence et leur offrir l'offre qu'ils ne peuvent pas refuser ? parce qu'ils en ont besoin.

Limas Stokhomindo sont la société anonyme qui livre des informations sur des activités de marché financier qui ont lieu à la Bourse de Jakarta. Il y a les certaines normes qui définissent le "assez bon" - le cap du service perçu par les clients. Dans l'industrie avec la compétition très serrée, c'est impératif qu'une société développe un mécanisme pour maintenir l'interaction avec les clients et au sens où les clients veulent aller et ce que la société peut faire pour aider les clients en livrant la satisfaction de client totale.

Étant donné la structure des utilisations de gestion de relation client pour augmenter la satisfaction de client, le rapport discutera les initiatives la société prend et les résultats des initiatives. Le rapport discutera l'approche prise par la société quant aux produits et entretiendra la livraison et analysera son impact dans le niveau de satisfaction de client