1 ـ نمو مجال الخدمة : _ حيث تزايدت في الآونة الأخيرة اعداد المنظمات التجارية التي تعمل على تقديم الخدمات اكثر مما كانت عليه في أي وقت سابق وبشكل ملحوظ, بالإضافة الى ان نمو المنظمات المتصلة بالخدمات لا تزال تتوسع بشكل مستمر . 2 ـ زيادة حدة المنافسة : _ اذ من المعلوم ان بقاء المنظمات وديمومتها يعتمد بشكل اساسي على امكانية حصولها على القدر الكافي من المنافسة, 3 ـ المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: _ حيث اصبحت المنظمات تحرص في الوقت الحاضر على ضرورة استمرار التعامل مع عملائها وتوسيع قاعدة العملاء الخاصة بها بشكل مستمر, ما يعني انها لم تعد تهدف فقط الي جذب الزبائن والعملاء الجدد ولكن يجب عليها ان تحافظ على هؤلاء العملاء لاستمرار وجودها في التنافس السوقي ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء في ضمان الوصول لذلك الهدف 4-السعي لفهم العملاء : _ دائما ما تسعى منظمات الأعمال الى فهم طبيعة عملاءها ومعاملتهم بصورة جيده, حيث ان البعض من العملاء غالبا ما يكرهون التعامل مع تلك المنظمات التي تركز فقط على الخدمة اذ لا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء .

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي