

أصبح قطاع الخدمات الان ذو أهمية بالغة نظرا للعديد من العوامل، المتمثلة في ظهور منتجات جديدة تعلقة بالتقدم التكنولوجي الذي يخلق الاهتمام بالخدمات، فالقطاع الخدمي أصبح بحاجة الى مجهودات متكاملة تتركز على متطلبات ورغبات الزبائن وطالبي الخدمات في الأسواق المختلفة. تحاول البنوك مواجهة حدة المنافسة، وتنوع الخدمات المقدمة البنوك التجارية المحلية والأجنبية، وأسعار منخفضة نسبياً للخدمات، ومحاولة لتحقيق جودة الخدمة التي تتوافق مع توقعات العملاء وبناء صورة جيدة لإرضاء ولاء العملاء. تواجه البنوك منافسة شديدة من البنوك والمؤسسات وغير المصرفية، وقد ساهمت الأنظمة والخدمات المصرفية التي تستعملها البنوك كل يوم في خلق المنافسة والارتقاء بها الى مستوى أعلى، ولعل السبب المباشر لذلك هو العملاء، الذين يتمتعون بتعليم عال، وأصبحوا مدركين أكثر للأسعار والخدمات في خدماتهم المالية، والزبائن الذين يتحولون من بنك إلى بنك آخر قد برزوا كظاهرة شائعة في الصناعة المصرفية. لهذا تعمل البنوك جاهدة على تبني استراتيجيات للاحتفاظ بالعملاء، وقد شهد النظام المصرفي الجزائري الكثير من التغييرات والإصلاحات والابتكارات، والهدف المعلن هو رغبة البنوك في توليد المزيد من ولاء العملاء. ساهمت الخدمات المصرفية في تقليل تكاليف عمليات لعملاء البنك، ومساعدة المصرف على الربط والتنسيق بين فروع المختلفة، وكذلك تسهيل قيام الزبائن بالأنشطة المصرفية المختلفة بطريقة توفر الراحة والأمان لهم، سواء كان عملاء أو مؤسسات. تعمل طريقة تقديم الخدمات المصرفية على إرضاء العملاء والحفاظ عليهم كعملاء دائمين وانشاء رابط بينهم وبين المصرف، فهي العامل الرئيسي في تحقيق العوائد مالية للبنك، وكسب ولاء وثقة العملاء ليصبحوا اوفياء للبنك وخدماته. لا تجذب المصارف الناجحة العملاء في المقام الأول فحسب،