

تعتبر إدارة العلاقات الزبائن ذات أهمية كبيرة في منظمات الأعمال اليوم في ظل البيئة التكنولوجية الحالية التي جعلت من نظم الإدارة التقليدية غير قابلة للتطبيق، كما تعتبر من بين العوامل المؤثرة على ظهور التسويق بالعلاقات والذي يدعو نحو إقامة العلاقة مع الزبون بدلا من الإبرام الصفقات والتعامل مع الزبون الحالي يكون بأقل تكلفة مقارنة بإستقطاب زبون جديد من خلال تكرار الشراء وجذب زبائن جدد وانخفاض الحساسية للسعر التطور التكنولوجي واختلاف احتياجات الزبائن،