



## بخشی از ترجمه مقاله

عنوان فارسی مقاله :

تاثیر مدیریت ارتباط با مشتری در رضایتمندی مشتری

عنوان انگلیسی مقاله :

Effect of Customer Relationship Management on  
Customer Satisfaction



توجه !

این فایل تنها قسمتی از ترجمه میباشد. برای تهیه مقاله ترجمه شده کامل با فرمت ورد (قابل ویرایش) همراه با نسخه انگلیسی مقاله، [اینجا](#) کلیک نمایید.



## بخشی از ترجمه مقاله

### 7. Recommendations

The analysis of the findings demonstrate that CRM play role, in increasing the satisfaction level of the customers and it also increase the profitability by reducing the cost of approaching the customers, at the same time, increase their size of customers and on the other hand increase profits and it will also help in attaining the competitive advantage. CRM react as, to reach the right customer with right message at the right time through the right channel.

If we calculate the percentage of the customers who are satisfied from the delivery and quality of the products/ services then 70% customer are satisfied that's why Shell should make its CRM much effective that make and identify best customers and treat them differently, is also result in understanding the current value of individual customer and their potential.

Shell's management believes that CRM is important for their field which is more than a half of the other techniques and strategies, and that earn the highest possible return from all sales channels and CRM also helps in improving marketing effectiveness.

#### (7) توصیه‌ها

آنالیز یافته‌ها حاکی از آن است که CRM در افزایش سطح رضایتمندی مشتریان نقش مهمی ایفا می‌کند و همچنین میزان سوددهی را با کاهش هزینه دستیابی به مشتریان و با افزایش همزمان تعداد مشتریان افزایش می‌دهد. CRM در رقابت‌ها نیز نوعی مزیت محسوب می‌شود. CRM طوری عمل می‌کند که با پیام مناسب، در زمان مناسب، و از طریق کانال مناسب به مشتری مناسب برسیم. اگر درصد مشتریانی را که از تحویل و کیفیت محصولات یا سرویس‌ها احساس رضایت بخشی دارند محاسبه کنیم، 70% مشتریان رضایت دارند و به همین دلیل است که شرکت شل باید تا حد زیادی CRM خود را مؤثر ایجاد کند تا بهترین مشتریان شناسایی شده و به صورت متفاوتی با آنها رفتار شود و این همچنین منجر به درک ارزش فعلی هر مشتری و قابلیتش می‌شود. مدیریت شل بر این باور است که CRM در حوزه کاری آن‌ها مهم می‌باشد و این اهمیت معادل با بیش از نیمی از سایر تکنیک‌ها و استراتژی‌ها است و همچنین معتقد است که با آن می‌توان بیشترین بازده را از تمامی کانال‌های فروش کسب کرد و CRM در بهبود اثربخشی بازار نیز کمک کننده است.



### توجه!

این فایل تنها قسمتی از ترجمه میباشد. برای تهیه مقاله ترجمه شده کامل با فرمت

ورد (قابل ویرایش) همراه با نسخه انگلیسی مقاله، [اینجا](#) کلیک نمایید.

برای جستجوی جدیدترین مقالات ترجمه شده، [اینجا](#) کلیک نمایید.