

DFCCIL ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) स्टडी नोट्स भाग - 1



DFCCIL ग्राहक संबंध प्रबंधन स्टडी नोट्स भाग - 1

ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) क्या है?

CRM ग्राहकों को आकर्षित करने, संख्या बढ़ाने, खुश तथा प्रतिबद्ध रखने के साथ-साथ संधारणीय विकास उत्पन्न करने और एक संगठन का आर्थिक लाभ बढ़ाने से संबंधित है। CRM दीर्घकालिक ब्रांड संबंधों की बेहतर समझ, स्थापना और पोषण के साथ-साथ मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने में संगठनों की मदद करता है। CRM की दिशा में एक संगठन द्वारा उठाया जाने वाला सबसे महत्वपूर्ण कदम यह है कि प्रत्येक ग्राहक के साथ कैसे संवाद किया जाए और साझेदारी को कैसे मजबूत और विस्तारित किया जाए, इसके लिए अंतर्विषयक टीम का गठन करना।

लघु बिक्री चक्र, एकीकृत ग्राहक समीक्षा, बेहतर संवाद, बेहतर प्रतिक्रिया, बेहतर ग्राहक ज्ञान, बेहतर प्रभावशीलता, बेहतर ग्राहक निगरानी, संवर्धित ग्राहक संतुष्टि, और संवर्धित वफादारी CRM के कुछ लाभ हैं।

ग्राहक संबंध प्रबंधन की परिभाषाएं (CRM)

ग्राहक संबंध प्रबंधन, या CRM, उपभोक्ताओं की वर्तमान और भविष्य में उत्पाद संबंधी मांगों के बारे में जानकारी और ज्ञान एकत्र करने की कला और तकनीक है, ताकि उन उत्पादों को बेचा जा सके।

CRM उपभोक्ताओं के बारे में ज्ञान एकत्र करने और उन ग्राहकों की मांगों को पूरा करने के लिए एक संगठन के दृष्टिकोण को संरेखित और पुनः तैयार करने की विधि है। CRM वस्तुओं तथा सेवाओं की तुलना में व्यक्तियों से अधिक संबंधित है।

CRM व्यक्तियों, प्रणालियों और प्रौद्योगिकियों के संयोजन द्वारा एक संगठन के ग्राहक संबंधों को बढ़ाने की एक विधि है। कंपनी ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए उत्पादों और उनके अभियानों पर ज्ञान एकत्र करने के लिए संपर्क और तकनीक में प्रगति का लाभ उठाती हैं।

ग्राहक संबंध प्रबंधन की अवधारणा (CRM)

CRM की अवधारणा एक ढांचा है जो एक कंपनी को अपने उपभोक्ताओं की अपेक्षाओं और व्यवहारों पर बेहतर विचार करने की सुविधा प्रदान करता है। यह उपभोक्ताओं के साथ संचार करने के लिए विश्वसनीय संरचनाओं तथा प्रक्रियाओं को स्थापित करता है और मजबूत उपभोक्ता संबंध स्थापित करता है।

यह विधि कंपनी द्वारा उपभोक्ताओं, बिक्री, विपणन क्षमता, प्रतिक्रियात्मकता और बाजार के रुझान के बारे में जानकारी के समावेशन में सहायक है। जानकारी का उपयोग प्रायः उपभोक्ता व्यवहार और उन उपभोक्ताओं को संभालने के महत्व के बारे में अंतर्दृष्टि प्राप्त करने में किया जाता है।

संपूर्ण प्रक्रिया ग्राहकों की संतुष्टि को बनाए रखते हुए लागत को कम करने और लाभप्रदता में सुधार करने के लिए संरचित है।

ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) में निम्नलिखित पहलू शामिल हैं-

- संभावित ग्राहकों की पहचान और उनका नियोजन करना, विपणन कार्यनीतियों का प्रबंधन करना और गुणवत्ता उत्पन्न करना।
- मौजूदा प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करके टेलीसेल्स, खाता और राजस्व प्रबंधन में सुधार करना और एक कंपनी के विभिन्न श्रमिकों द्वारा सूचना के आदान-प्रदान का अनुकूलन करना (उदाहरण के लिए- मोबाइल डिवाइस का उपयोग करके ऑर्डर लेना)।
- ग्राहकों के साथ वैयक्तिक संबंधों के सृजन की अनुमति देना, ताकि ग्राहक की निष्ठा में सुधार हो और अधिक से अधिक मुनाफा हो; सर्वाधिक लाभजनक ग्राहकों की पहचान हो और उन्हें सर्वोत्तम मूल्य मिल सके।
- अपने ग्राहकों को जानने, उनके हितों पर विचार करने और उनकी पहचान करने, और संगठन, उसके ग्राहकों और वितरण भागीदारों के बीच लाभकारी संबंधों को स्थापित करने के लिए आवश्यक संसाधनों और प्रक्रियाओं वाला कर्मचारी-दल प्रदान करना।

ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) के उद्देश्य

- विपणन और बिक्री प्रक्रिया को आसान बनाना।
- कॉल सेंटरों की दक्षता में सुधार करना।
- ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में सुधार करना।
- संभावित ग्राहकों को खोजना और ग्राहक राजस्व बढ़ाना।
- क्रॉस-सेलिंग उत्पादों की प्रभावशीलता बढ़ाना।

ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) के प्रकार

ग्राहक संबंध प्रबंधन विभिन्न प्रकार के होते हैं। हम उन्हें मुख्य रूप से सात प्रकारों में वर्गीकृत कर सकते हैं जो निम्नलिखित हैं:

1. बिक्री बल स्वचालन (SFA)

बिक्री प्रक्रिया की क्षमता में सुधार के लिए निगम बिक्री बल स्वचालन साधन का उपयोग करता है। यह संगठन को बिक्री प्रक्रिया के प्रत्येक चरण की निगरानी या रिपोर्ट करने में सक्षम बनाता है और प्रत्येक ग्राहक पर विशेष ध्यान देता है। SFA सॉफ्टवेयर प्रणाली में क्षेत्रों, अवसरों, कार्य प्रवाह स्वचालन, बिक्री पूर्वानुमान और उत्पाद ज्ञान पर डेटा शामिल हो सकते हैं।

2. ग्राहक सेवा

कंपनियां अपने तथा ग्राहक के बीच विश्वसनीयता बढ़ाने और सेवा के खर्च को कम करने के लिए ग्राहक को प्रदान की जाने वाली सेवाओं के स्तर में सुधार हेतु तकनीक का प्रयोग कर सकती हैं। कंप्यूटर टेलीफोन समेकन (CTI) और इंटेलेजेंट कॉल रूटिंग (ICR) जैसी कॉल सेंटर तकनीकों का व्यापक रूप से उपयोग किया जाता है।

3. विपणन स्वचालन

विपणन प्रणाली की तकनीक संगठन को अपने सर्वोत्तम ग्राहकों का पता लगाने और उन पर ध्यान केंद्रित करने में मदद करती है, और बिक्री के कर्मचारियों हेतु पालन किए जाने वाले मार्ग भी खोजती है। सोशल मीडिया, डायरेक्ट मेल, ईमेल और सर्च जैसे डोमेन सहित विभिन्न अभियानों की निगरानी और परिमाण निर्धारित करने की क्षमता, विपणन की एक प्रबल विशेषता है। सौदे, प्रतिक्रियाएं, राजस्व, और मार्ग उन आंकड़ों में से हैं जो विपणन का ध्यान रखते हैं।

4. विश्लेषणात्मक स्वचालन

विश्लेषणात्मक प्रणाली को प्रायः सेवा, वितरण और विपणन के लिए अनुप्रयोगों के साथ जोड़ा जाता है। बिक्री विश्लेषण का लक्ष्य व्यवसायों को इस बात की बेहतर समझ में मदद करना है कि ग्राहक अपनी पसंद के अनुसार व्यवहार क्यों करते हैं।

5. लघु व्यवसाय

व्यक्ति और कंपनियां लेनदेन, जैसे कि नौकरी, ईमेल, फैक्स, दस्तावेज और समय-सारणी पर नजर रखने और उनका रिकॉर्ड रखने के लिए लघु व्यवसाय समाधानों का उपयोग कर सकती हैं। लघु व्यवसाय साधन आमतौर पर खाता प्रबंधन पर केंद्रित होते हैं। अपनी व्यावसायिक जरूरतों को पूरा करने के लिए, लघु व्यवसाय तेजी से ऑनलाइन समाधानों की ओर बढ़ रहे हैं, विशेषकर उन कर्मचारियों के लिए जो यात्रा करते हैं और संपर्क करते हैं।

6. एकीकृत और सहयोगात्मक अभ्यास

संगठनों और उद्यमों के बीच एजेंसियों के बीच बातचीत और सहयोग को एकीकृत और सहयोगी प्रक्रियाओं के रूप में जाना जाता है। इसका उद्देश्य विपणन, बिक्री और सेवा जैसे विभिन्न विभागों के बीच सहयोग के स्तर में सुधार करना है। विभागों के बीच की दूरी को पाटने के लिए सहयोगी संरचनाओं में प्रौद्योगिकी का उपयोग किया जाता है।

7. गैर लाभकारी संगठन

गैर-लाभकारी संगठनों का उपयोग उन घटकों और उपायों पर नज़र रखने के लिए किया जाता है जो वे स्वयं संगठन के लिए करते हैं। इस तरह के कार्यक्रमों के विशिष्ट पहलुओं में निधि जुटाने का सदस्यता स्तर, स्वयंसेवक जनसांख्यिकी और लक्षित व्यक्तियों के साथ बातचीत जैसे कार्यों पर नजर रखने की क्षमता शामिल है।



Gradeup SSC & Railways Super Superscription

Features:

1. 18+ Structured Courses for SSC & Railways Exams
2. 550+ Mock Test for SSC & Railways Exams
3. Separate Batches in Hindi & English
4. Mock Test are available in Hindi and English
5. Available on Mobile and Desktop

Gradeup Super Subscription, Enroll Now