

باشگاه مشتریان، تعامل دوسویه بین سازمان و مشتریان

ایجاد تعامل و همراهی در هر ارتباطی پدیدآورنده یک رابطه دوستانه و استحکام رابطه خواهد بود. امروزه وجود پل ارتباطی قوی بین نیازهای موجود و خدمات و محصولات برای تسریع در کارها به یک ضرورت همه جانبه تبدیل شده است. همین امر صاحبان مشاغل و کسب و کارها را به سمت نوآوری در ارائه خدمات ترغیب کرده است.

به گزارش سایت خبری پرسون، نام پدیده‌ای با عنوان "باشگاه مشتریان" چند صباحی است که در سطح جامعه به گوش می‌رسد. پدیده‌ای که با شکل گرفتن آن نحوه برقرار شدن ارتباط میان مشتریان و صاحبان کسب و کارها دستخوش تغییر شده است. در واقع ایجاد این سرویس را می‌توان یک قدم رو به جلو برای هر نام تجاری دانست.

اما باید توجه داشت که باشگاه مشتریان زمانی معنی و مفهوم واقعی به خود می‌گیرد که بتواند تعامل مناسبی میان ارائه دهنده محصولات یا خدمات و مشتری به وجود آورد. نحوه ارتباط‌گیری میان مشتری و ارائه دهنده خدمات بسیار حائز اهمیت است. فلسفه باشگاه مشتریان نیز بر همین مبنا طرح‌ریزی و توسعه داده شده است. در واقع در این روش بازاریابی نوین، بین طرفین فرصتی نو برای تعامل بیشتر ایجاد می‌شود که جنس آن با سایر روش‌های بازاریابی متفاوت است. تعاملی که از آن می‌توان به عنوان یک رابطه عمیق دوستانه و در عین حال دو جانبه یاد کرد.

وقتی به نمونه‌های موفق باشگاه‌های مشتریان در دنیا نگاه می‌کنیم، به خوبی شاهد این تعامل دو طرفه هستیم. تعاملی که عامل اساسی رابطه مداوم میان مشتری و نام تجاری شده است. هم اکنون تمامی مشاغل در سطوح بزرگ بین‌المللی حضور مشتریان خود در باشگاه مشتریان را غنیمت می‌خوانند و برای حفظ دائمی چنین تعاملی امتیازات ارزشمندی را به مشتریان می‌دهند.

هم‌اکنون بسیاری از کسب و کارها و برندهای ایرانی نیز اقدام به راه‌اندازی باشگاه مشتریان کرده‌اند. زمانی که مشتریان شما در قالب اعضای باشگاه مشتریان به شما می‌پیوندند قدم اول را برای وفادار کردن مشتری برداشته‌اید. اما مهم‌تر از آن نحوه فعالیت شما در باشگاه مشتریان مجموعه‌تان است. در واقع برای آن که تعامل شما با مشتریان خود همیشگی باشد باید فعالیتی درخور مشتریان خود داشته باشید و خدماتی ویژه و با ارزش را برای مشتریان‌تان در نظر بگیرید.

به عنوان یک نمونه موفق داخلی می‌توان به باشگاه مشتریان بانک پاسارگاد اشاره کرد. بانک پاسارگاد؛ به عنوان بانکی پیشرو در ارائه خدمات بانکداری الکترونیک، همواره در حال ارتقا و بهبود خدمات خود بوده و در این مسیر همیشه موفق عمل کرده است. این بار نیز به وضوح می‌توان موفقیت و ایجاد تعامل میان سامانه باشگاه مشتریان با مشتریان بانک پاسارگاد را مشاهده کرد. این عاملی است که می‌توان از آن به عنوان دلیلی برای موفق بودن این سامانه یاد کرد.

از جمله اهداف اصلی باشگاه مشتریان بانک پاسارگاد می‌توان به مواردی به شرح زیر اشاره کرد:

ایجاد یک تعامل دوسویه و مؤثر بین بانک و مشتریان، درک نیازها و خواسته‌های مشتریان و ارائه محصولات و خدمات ویژه متناسب با نیازهای آن‌ها، افزایش میزان رضایت‌مندی مشتریان، ارتقا و توسعه بانکداری الکترونیکی، بازاریابی اثربخش خدمات نوین بانکی، تشویق مشتریان جهت جمع‌آوری امتیازات.

بانک پاسارگاد، خدمات متنوعی را در باشگاه مشتریان خود به مشتریان ارائه می‌دهد. از جمله طرح‌های ارائه شده در این باشگاه می‌توان به «طرح مشتریان وفادار» اشاره داشت.

در «طرح مشتریان وفادار»، بانک پاسارگاد با هدف ارج نهادن به اعتماد و همراهی مشتریان، به ویژه مشتریان خاص و وفادار اقدام به راه‌اندازی نظام امتیازدهی متناسب با میزان تعامل مشتریان با بانک نموده است.

از جمله معیارهای کسب امتیاز می‌توان به موجودی انواع سپرده‌های سرمایه‌گذاری، تراکنش حساب‌های کارت، تراکنش‌های بانکداری مجازی، میزان استفاده از کارت‌های اعتباری، دریافت تسهیلات و ایفای به موقع تعهدات، تعداد و مبلغ ضمانت‌نامه‌های صادره، گشایش اعتبارات اسنادی، سابقه فعالیت با بانک، عدم وجود چک برگشتی و... اشاره کرد.

بر اساس معیارهای مذکور مشتریان به چهار گروه فرین، زرین، سیمین و بلورین طبقه‌بندی شده‌اند. هر سال در سه مرتبه سطح‌بندی اعضا صورت می‌پذیرد. این سطح‌بندی در پایان تیر، آبان و اسفند هر سال انجام می‌شود.

خدمات ارائه شده در باشگاه مشتریان بانک پاسارگاد

اعضای باشگاه مشتریان بانک پاسارگاد می‌توانند به محض احراز شرایط عضویت در هر یک از رده‌های فرین، زرین و سیمین ضمن برخورداری از خدمات تکریمی در شعبه‌های بانک از خدمات ویژه رفاهی به شرح ذیل بهره‌مند گردند:

خدمات ویژه رفاهی با توجه به رده‌بندی اعضا در ابتدای هر دوره تخصیص می‌یابد و شامل استفاده از خدمات دوره‌ای ارائه شده از طرف باشگاه به اعضای محترم، استفاده از خدمات ویژه مسافرتی و فرودگاهی شامل انجام کلیه تشریفات فرودگاهی در جایگاه تشریفات اختصاصی فرودگاه بین‌المللی امام‌خمینی (ره)، بهره‌مندی از خدمات اجاره خودرو در داخل و خارج از کشور توسط شرکت بین‌المللی اجاره خودرو یوروپکار در ایران، بهره‌مندی از امتیازات ویژه در زمینه بیمه‌های درمان مسافرتی، حوادث انفرادی، بیمه بدنه اتومبیل، بیمه آتش سوزی و بیمه مسئولیت مدنی حرفه‌ای و عمومی، بهره‌مندی از خدمات اقامتی و پذیرایی در هتل نگین پاسارگاد مشهد مقدس، برگزاری اکران اختصاصی جشنواره فیلم فجر و... است.

کلیه اعضای محترم باشگاه و مشتریان محترم بانک پاسارگاد جهت دریافت اطلاعات تکمیلی می‌توانند به سایت باشگاه مشتریان بانک پاسارگاد به آدرس club.bpi.ir مراجعه و یا با مرکز تماس باشگاه مشتریان با شماره ۸۲۸۹۰ تماس حاصل نمایند.