

О.А. Третьяк, А.Г. Рожков

Новые технологии формирования и оценки отношений с клиентами

Развитие отношений с клиентами – один из наиболее важных источников конкурентных преимуществ для современной компании в условиях интенсивной конкуренции и снижающегося спроса. Построение эффективной системы управления отношениями с клиентом требует от компании серьезного внимания к анализу этапов и содержания взаимодействий, ориентации на клиента на разных уровнях организации. Также в докладе рассматривается эволюция и перспективы развития инструментов оценки отношений с клиентом, уровня ориентации компании на клиента, адаптация существующих подходов в рамках маркетинга партнерских отношений. Отдельное внимание в рамках доклада уделяется управлению клиентским потоком.