

أمثلة على الجودة والتميز في تقديم الخدمة المصرفية :

A. أمثلة الجودة للخدمة المصرفية :

- ١ . جدولة أوقات العاملين تتلاءم مع أوقات وصول الزبائن.
- ٢ . تقليل الخطوات غير الضرورية مثل الإجراءات.
- ٣ . إدخال نظام الحوافز.
- ٤ . استخدام معدات تقنية في العمليات لزيادة السرعة والدقة.

B. أمثلة على التميز في الخدمة المصرفية :

- ١ . إتاحة الكشوفات للزبائن بالتفاصيل المطلوبة والمنسجمة مع خدمة كل زبون.
- ٢ . إعطاء المرونة في معالجة أسعار الخدمة المقدمة.
- ٣ . السماح للزبائن باختيار الأرقام الرمزية الخاصة بهم عند فتح الحسابات بالمصرف.

## الدليل المادي والخدمات المصرفية

أولاً : - مفهوم وتعريف الدليل المادي والخدمة المصرفية :

المفهوم :

سبقت الإشارة والتأكيد على غياب عنصر الملموسية في الخدمة المصرفية. إلا ان البيئة التي تقدم فيها الخدمة يمكن ان تضفي عليها من الملموسية، وذلك لإظهار مستوى الجودة التي تتمتع بها الخدمة. والتي من الصعوبة الحكم عليها بسبب كونها غير ملموسة من قبل الزبون. ويكون ذلك من خلال توفير قدر من المستلزمات والتجهيزات التي تستخدم في انتاج او تقديم الخدمة مثل الصراف الآلي، ديكور المصرف، الاثاث، المباني.. الخ

ويعتبر الدليل المادي للخدمة المصرفية التي هو العنصر الوحيد الملموس ويستطيع الزبائن مشاهدته، وتكوين صورة ذهنية عنه من خلاله، هذه الصورة تلعب دوراً كبيراً في تقييم جودة الخدمة.

تعريف الدليل المادي والخدمة المصرفية :

يعرف الدليل المادي بأنه : بيئة منظمة الخدمة وكافة المنتجات و الرموز المادية المستخدمة في عملية الاتصال و الإنتاج.

تعريف آخر : هو الأشياء الملموسة الموجودة لخلق وتقديم الخدمة.

ثانياً : العناصر المكونة للبيئة المادية للمصارف :

هنالك عدة انواع من عناصر فنون العمارة والتصميمات لمؤسسة الخدمة المصرفية، لها تأثير على الصورة المكونة لدى العملاء، ومن أهم هذه العناصر :

(A) العناصر الخارجية للبيئة المادية :

١ . حجم البناء المادي.

٢ . شكل وتصميم البناء.

٣ . تصميم مدخل المبنى.

- ٤ . الإضاءة الخارجية.
- ٥ . المواد المستعملة في البناء.
- ٦ . المداخل والإشارات.
- ٧ . مواقف السيارات.

### (B) العناصر الداخلية للبيئة المادية للمصرف :

- ١ . التصميم الداخلي للمصرف.
- ٢ . الألوان.
- ٣ . المعدات ووسائل العرض.
- ٤ . الإضاءة الداخلية.
- ٥ . الإشارات الدخيلة والتسميات.
- ٦ . التكيف والتدفئة.
- ٧ . حالات الانتظار والتهينة البصرية فيها.
- ٨ . المساحات والممرات المناسبة للحركة داخل المصرف.

وتلك العناصر كلها وجودها او غيابها يؤثران على الصورة الذهنية لدى الزبون عن المصرف وخدماته كذلك ان تكامل العناصر السابقة من شأنه ان يخلق لدى الزبون جواً نفسياً وشعوراً داخلياً بتسهيلات الخدمة المصرفية، والذي من شأنه ان يؤثر ايجابياً على الصورة الذهنية والانطباع لدى العملاء.

### ثالثاً : كيفية بناء البيئة الملائمة للعمل المصرفي :

البيئة المثالية بشكل عام هي مجموع العوامل التي تجعل العامل او الموظف يصل الى اعلى درجات العطاء المهني والاندماج بالمؤسسة... وهذه العوامل: منها ما هو مادي (دخل مناسب، حوافز، اضافات) ومنها ما هو نفسي (التفاعل مع العاملين او الموظفين داخل المؤسسة وخارجها) ومنها ما هو مهني (أدارة حكيمة، آليات عمل ممتعة وسلسة، أدوات عمل حديثة، اجواء عمل صحية متفقة والشروط العامة الخاصة بكل عمل، روح التعاون والمنافسة المهنية السليمة).

والبيئة المثالية للعمل تختلف باختلاف طبيعة كل عمل: فما يلائم العمل الاداري المكتبي قد لا يلائم العمل الميداني وما يلائم العمل الابداعي قد لا يلائم العمل الروتيني الدوري.

## استعلامات التسويقيـه المصرفية

- تساعد الإدارة المصرفية على تكوين قاعده رصينه لاتخاذ القرارات التسويقيه المصرفية
- تحقق الرقابه الدائمه والمستمره على البيئه التسويقيه
- تتضمن شبكه متفرعه ومتعدده المصادر للمعلومات
- يستخدم اساليب حديثه في تحليل البيانات

## طوات وضع نظام للمعلومات التسويقيه المصرفية

- ضرورة القيام بمسح شامل لنوعيه المعلومات المتداوله داخل المصرف
- ضرورة تنميه معارف فريق الاداره المصرفيه على مستويات الاشراف المختلفه بامكانيات نظام المعلومات التسويقي وهيكـل النظام ومدخلاته ومخرجاته من المعلومات والتقارير
- ضرورة وضع خطه متكامله تتضمن التطبيق التدريجي للنظام طبقا لمدى توافر المعلومات في صورة ملائمة لاستخدامها في النظام

## تصانص المعلومات التسويقيه المصرفية

- الدقه
- نسبة المعلومات الصحيحه الى مجموع المعلومه المتاحه خلال فترة زمنيـه معينه
- التوقيت السليم
- لاقيمه للمعلومات التي تصل للإدارة التسويقيه المصرفيه اذا لم تصل في وقت اتخاذ القرار

- الشموليـه
- وتعني احتواء المعلومات على الحقائق الاساسيه واللازمه لاتخاذ القرار التسويقي دون انحراف التفاصيل
- الملائمه
- ويعني ذلك مدى ملائمته للمستوى الاداري الذي يتخذ القرار الاداري وكذلك ملائمته لشخص متخذ القرار