تبسة في : 2019/03/15

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة العربي التبسي

إلى السيد مدير بنك خليج الجزائر لوكالة تبسة

الموضوع : طلب مقابلة مع مسؤول دائرة تسويق داخل بنك
خليج الجزائر وكالة تبسة

بعد التحية و السلام لي عظيم الشرف أ أتقد إلى سيادتكم بطلبي هذا و المتمثل في إجراء مقابلة مسؤول دائرة تسويق داخل بنك خليج الجزائر وكالة تبسة من أجل مناقشة بعض النقاط التي سنتطرق إليها و ذلك لإثراء موضوع علمي تحت عنوان الابتكار التسويقي كمدخل لتحسين جودة الخدمة المصرفية

ولكم منا فائق التقدير و الإحترام

و النقاط التي سنتطرق إليها هي كما يلي :

- هل يقد البنك تشكيلة من البطاقات المصرفية نتيجة الابتكار ؟
- كيف يكون طرح هذه المنتجات و الخدمات ؟
- طرق التسعير التي يبتكرها بنك الخليج ؟
- ما هي طرق ابتكار المنتهجة من طرف البنك لتبسيط الإجراءات المتعلقة بالمعاملات ؟
- هل يستجيب البنك بشكل سريع لشكاوي العملاء و استفساراتهم ؟
- هل يقدم البنك للعميل جميع المعلومات المتعلقة بأي منتج أو خدمات مبتكرة ؟
- ما هي أهم الأسباب التي جعلت بنك الخليج يتبنى سياسة الابتكار ؟

و بعد موافقة مدير الوكالة حدد لنا موعد المقابلة مع المسئول التجاري للبنك

محضر المقابلة

- س/ هل يقد البنك تشكيلة من البطاقات المصرفية نتيجة الابتكار ؟

ج/ كما تلاحظون أن العالم إتجه إلى إتباع تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و أصبحت جل التعاملات الإلكترونية مما إسوجب علينا مواكبة كل ما هو جديد و ذلك للحفاظ على حصتنا السوقية و استقطاب أكبر عدد من العملاء الجدد و تحسين جودة الخدمات المقدمة لإرضاء عملائنا و المحتفة على ولائهم للبنك ، و بالتالي أن سياية الإبكار المنتهجة من طرف بنكنا أصدرت العديد من البطاقات المصرفية سنقدم لكم نموذج عن كل بطاقات في قصاصات إشهارية

- س/ كيف يكون طرح هذه المنتجات و الخدمات ؟

ج/ أصبحنا منذ إتباع البنك سياسة الابتكار للتميز و التفوق على المنافسين ، ندرس البيئة التسويقية و نقوم بدراسة على أعلى مستوى لسلوك المستهلكين المستوجبة علينا الاعتماد على الاستخبارات التسويقية على حسب طلبات المستهلك و تحقيق كل ما يحتاجوه و بالتالي

نتج الخدمة حسب حاجات و رغبات المستهلكين و نحسن الخدمة السابقة بالاعتماد على إدارة علاقة الزبائن من خلال دراسة تقارير رئيس المصلحة حول الشكاوي المقدمة يوميا

- س/ عند إختيار المنتج أو الخدمة المصرفية يعد السعر أهم المحددات للإقبال عليها ، هل يتبع بنك الخليج الجزائر طرق مبتكرة في مجال التسعير ؟

ج/ إن أهم عنصر يخلق ميزة تنفسية في عملنا المصرفي هو عنصر السعر و بالتالي فبنك خليج الجزائر أعتمد على عنصرين في التعاملات ، و هما الثقة و الصراحة من خلال عدم إخفاء أي شيء عن العميل ، و السعر هو أحد أهم هذه العناصر و بالتالي فالبنك يضع جميع أسعار خدماته على موقعه الرسمي حتى يتسنى للعميل معرفة أسعار خدماته بكل أريحية .

- س/ هل يقوم البنك من خلال الابتكار بتبسيط الإجراءات المتعلقة بالمعاملات ؟

ج/ منذ سنة 2017 إتجه البنك من سياسة الابتكار في الخدمات إلى سياسة الابتكار في تسهيل الإجراءات المتعلقة بالمعاملات مثل دراسة ملفات العملاء و تسليط الضوء على أكبر فئة من المجتمع مكن للبنك استقطابها ، يعني دراسة البيئة السكانية في البيئة التسويقية و وضع تسهيلات حتى نستطيع تلبية حاجات و رغبات الفئة المراد استقطابها للتعامل معنا .

- س/ هل يستجيب البنك بشكل سريع لشكاوي العملاء و استفساراتهم ؟

ج/ يرى البنك أن العميل الذي يقدم الكثير من الشكاوي هو العميل المربح ومن هنا تم تخصيص مصلحة لدى بنك الخليج الجزائر وكالة تبسة خاصة بإدارة علاقة الزبائن يشغلها موظفون ذو كفاءة عالية ، تم إنتقائهم من الأفراد المبتكرون داخل المنظمة و بالاظافة الى تكوينهم تكوين عالي مما ساهم في خلق ميزة تنافسية كبيرة جدا و تعتبر هذه المصلحة من اكبر نقاط القوة التي تميز خدماتنا عن باقي البنوك نظرا لتعانلاتهم .

- س/ هل يقدم البنك للعميل جميع المعلومات المتعلقة بأي منتج أو خدمات مبتكرة ؟

ج/ يعتمد البنك على العديد من القنوات الترويج المبتكرة بغض النظر عن التقليدية منها و لا أخفي عليكم أن البنك منذ 2016 ابتكر جديدة لترويج خدماته و هي استهداف فئة الطلبة و مذكرة التخرج للترويج لكل خدماته مجانا ، و إضافة إلى الترويج الالكتروني من خلال الاعتماد على المواقع الاجتماعية ... الخ

- س/ ما هي أهم الأسباب التي جعلت بنك الخليج يتبنى سياسة الابتكار ؟
- ج/ لا أخفي عليكم ان التعامل المصرفي في الجزائر حساس للغاية و مقنن أي أن القوانين المصرفية مقيدة و لا تحفز المستثمرين على الاستثمار في المجال المصرفي لأن كل العمليات تكون تحت غطاء البنك المركزي و من أهم مداخل بنك الخليج لسنة 2014 2015 2016 التجارة الخارجية ، أصدرت قوانين سياسية عرقلت التجارة الخارجية ، مما استوجب على متخذي القرار إستراتيجية التغيير إستراتيجية المنظمة مما إتوجب علينا تبني سياسة الابتكار التي خلقت الفرق و أعطت للبك ميزة عن باقي البنوك حققت لنا زيادة في العملاء و بالتالي زيادة في الحصة السوقية و زيادة في هامش الربح

ممثل المؤسسة

