

وتركز هذه الدراسة على الطريقة التي استمرت بها Britannia بناء المجتمع لوضع عملائها في مركز كل أنشطتها من أجل إنتاج الفوائد التي تعود على ضمان مستقبل ناجح.

Britannia هي واحدة من مؤسسات الخدمات المالية الرائدة في هذا البلد مع وجود ميزة تنافسية قوية من هيكلها التنظيمي "المتبادل" الذي يوفر

الارتباط الذي لا يهزم مع عملائها - لأصحابها (أعضاء) هم عملائها.

يجب اليوم المنظمات الحديثة إيلاء اهتمام وثيق لل C في 3 التي هي الحقائق الأساسية للحياة من النجاح في عالم الأعمال - أي العملاء والمنافسة والتكاليف. توفر العملاء للمنظمات مع احتياجاتهم الأساسية من خلال المبيعات التي تكون المنظمة قادرة على جعل العملاء قانع. تقدم المنافسين المنظمات التي لديها حافز للكفاءة. لن يكون ناجحا إلا إذا كانت الشركة يمكنها أن تبقى في طليعة منافسيها.

التكاليف هي القوة الدافعة التي تحدد الربحية. يجب أن الشركات الناجحة تسعى باستمرار طرق جديدة لخفض الأسعار بينما في الوقت نفسه إعطاء قيمة أفضل للعملاء.



سن المستهلك

عندما تنتج شركة السلع أو الخدمات يجب أن نتأكد من أنها تلبى حقا احتياجات المستهلكين. وهناك أعمال غير المرجح أن تكون ناجحة إذا كان يحاول خداع الزبائن من خلال الإعلانات والدعاية ولكن في نفس الوقت فشلها في تلبية احتياجاتهم. لقد تغير قطاع الخدمات المالية من جميع الاعتراف في 1990. S. في الماضي اتسمت الصناعة حسب التخصص:

- جمعيات البناء - تركز على إدارة مدخرات العملاء وإقراض المال لمشتري المنازل في شكل قروض الرهن العقاري
- شركات التأمين - تركز على مجموعة من التأمينات المنزلية والتجارية وتوفير التأمين على الحياة والمعاشات التقاعدية.
- بنوك الشارع المهم- التي تركز على إدارة حسابات العملاء وخدمات تحويل الأموال ومجموعة من القروض وتسهيلات السحب على المكشوف للعملاء من الافراد والشركات.

كل هذا قد تغير حيث ان الحكومة قد شجع المنافسة الفعالة في سوق الخدمات المالية. على نحو متزايد، بدأت المنظمات لتقديم مجموعة من الخدمات. اليوم تعمل منظمة خدمات مالية حديثة ك "محطة واحدة" تقديم مجموعة من الفوائد للعملاء:

- تبحث بعد مدخراتهم ومكافأتهم باهتمام
- توفير قروض الرهن العقاري والقروض طويلة الأجل وكذلك القروض الشخصية على المدى القصير والسحب على المكشوف
- تقديم الحسابات المصرفية مع دفاتر الشيكات، أجهزة الصراف الآلي وغيرها من المنتجات تحويل الأموال
- يوفر للعملاء مع مجموعة من أغطية تأمين و ضمان والمعاشات
- خدمة متطلبات العملاء على العملة الأجنبية والمعاملات في الخارج، الخ
- توفير مجموعة من الخدمات التجارية
- شراء أسهم واثقة من وحدة للعملاء

العديد من المنظمات، والتي هي الاسماء المألوفة، تقدم الآن كل أو بعض هذه المجموعة من الخدمات ويتنافس بقوة مع بعضها البعض. وتشمل هذه Britannia Building Society، National Westminster Bank و Prudential.

كما انتشر المنافسة في هذا القطاع، كذلك التطور الذي يلبي احتياجات العملاء. وقد ساعد هذا التطور لا سيما عن طريق تكنولوجيا جديدة مثل قاعدة بيانات على شبكة الإنترنت. اليوم، يحصل العملاء على خدمة 24 ساعة من مؤسسات الخدمات المالية من خلال الخدمات الآلية التي يمكن العثور عليها على الحائط خارج مؤسسات الخدمات المالية ومن خلال الاتصالات الهاتفية.

خدمة الزبائن

في مثل هذه البيئة التنافسية، مما يؤدي للعملاء الاختيار لاستخدام تلك المنظمات التي تلبى معظم احتياجاتهم عن كذب. خدمة العملاء، وبالتالي، بأسعار أعلى من أسعارها في مثل هذه البيئة التنافسية.

خدمة العملاء هو النهج المثالي لتطوير "واحد مقابل واحد" العلاقة مع العملاء، ويمكن استخدامها على المدى على مستويين:

• على مستوى واحد "خدمة العملاء" هو الهدف العام من كل ذلك على عروض الشركة

يستخدم هذا المصطلح أيضا أكثر دقة لوصف العلاقة الشخصية التي تتطور فيها الشركة مع عملائها، وبشكل خاص بين العميل وأولئك الذين يمثلون الشركة إلى العملاء - على سبيل المثال موظفين العداد في building society، ممثلين الذين يتحدثون إلى المدارس والكليات، الخ

توفر خدمة العملاء العديد من الفرص لتطوير الميزة التنافسية. على سبيل المثال، وهو يغطي الطريق يتم التعامل مع العملاء عند التقدم للحصول على قرض عقاري، عبر الهاتف، مع مستشار متخصص الخ ويمكن أن تشمل أيضا الطريقة التي تستخدمها المنظمة بأحدث تكنولوجيا الاتصالات لتخصيص الحروف في نطاق واسع من الحملة الترويجية.

تطوير العلاقات مع العملاء

Britannia لديها ميزة خاصة في بناء علاقة قوية مع العملاء لأنه هو بناء المجتمع. العملاء لبناء المجتمع هم أيضا أصحابها الذين يستفيدون بشكل متبادل مع إدارة المنظمة. وهذا يختلف عن الوضع في شركة مساهمة عامة محدودة حيث المساهمين (أصحاب الشركة) تختلف تماما عن عملائها.

بناء المجتمعات الحديثة، مثل Britannia، تعمل في بيئة تنافسية للغاية، ولكن لأنها صناديق التأمين التبادلي، فهي قادرة على توفير قيمة أفضل لعملائها من تلك التي توفرها المؤسسات المالية الأخرى.

رضى العملاء

أرباح شركة مساهمة عامة محدودة، مثل أحد البنوك، وتوزيعها على أصحابها (المساهمين) في شكل أرباح. أصحاب Britannia وأعضائها، وجميع العملاء، وإعطاء Britannia Building Society ميزة فريدة من نوعها على منافسيها غير المتبادل - وتتماشى مصالحهم ومصالح المنظمة مباشرة. بالإضافة إلى الفوائد العادية أن العميل في أي مؤسسة مالية سيحصل مثل معدلات فائدة تنافسية، يمكن Britannia تنتج عوائد لأعضاء في نسبة مساهمتها في نجاح المجتمع .

رضى العملاء هي الأولوية الأولى للمنظمة. وأفضل المنتجات والخدمات العروض Britannia ، كلما طلبت هذه من قبل أعضاء / العملاء. هذا الكتاب بدوره يولد المزيد من الأرباح ويقع على عاتق Britannia لتحقيق أقصى قدر من الأرباح لصالح أعضائها. في شركة مساهمة عامة محدودة يتم كسر دائرة لأنه يتم استخدام الأرباح لدفع أرباح على المساهمين، الذين هم عادة لا يكونوا العملاء.

على الرغم من أن جميع أعضاء بناء المجتمع هم عملاء، ولكن ليس كل الزبائن أعضاء. أصحاب الحسابات الأسهم فقط ومقترضين الرهن العقاري هي أعضاء في المجتمع. الأكثر تصبح عضوا عن طريق فتح حساب حصة أو عن طريق الحصول على قرض عقاري لشراء المنزل، على الرغم من أجل الحصول على تصويت ويجب أن يكون على الأقل £ 100 المستثمرة وتكون أكثر من 18 سنة من العمر .

Britannia
Millions of Britons build with us.

**Mortgages
For First Time
Buyers**



Payment Protection

Accident, Sickness and Unemployment Protection for your home, family and future.



بناء القيمة للعملاء

كل عمل يحتاج إلى الجذب والحفاظ على العملاء. أي منظمة يجب أن:

• الحفاظ على الأعمال قبل منافسيها

• تصميم المنتجات لتلبية احتياجات ومتطلبات العملاء

• ضمان ولاء الزبائن من خلال معاملتهم بصورة نزيهة وصریحة

• خلق سمعة لرعاية عن عملائها

• طمأنة العملاء التي كانت قرارات الشراء منها جيدة

• وفي حالة وجود مؤسسة مالية مثل building society، فإنه يجب الاعتراف بمال عملائها وأحتفظ به.

خلق دعاة

في مجال الأعمال التجارية ليس هناك دعاية أفضل للمنظمة ومنتجاتها من 'كلمة من فمه'. ينمو شركة بما يتناسب مع قدرته على كسب المزيد من عملاء قانعين. وبالتالي فإن الطريق إلى النجاح يشمل:

• معرفة ما يريده المستهلكون - بحوث السوق

• تلبية هذه المتطلبات - بحوث المنتجات والتطوير وضمان الجودة

• إنشاء وتعزيز ولاء العملاء -خدمة العملاء

• التأكد من أن عملاء جدد يعرفون عن المنظمة ومنتجاتها - الإعلان والترويج، بما في ذلك "كلمة من فمه".

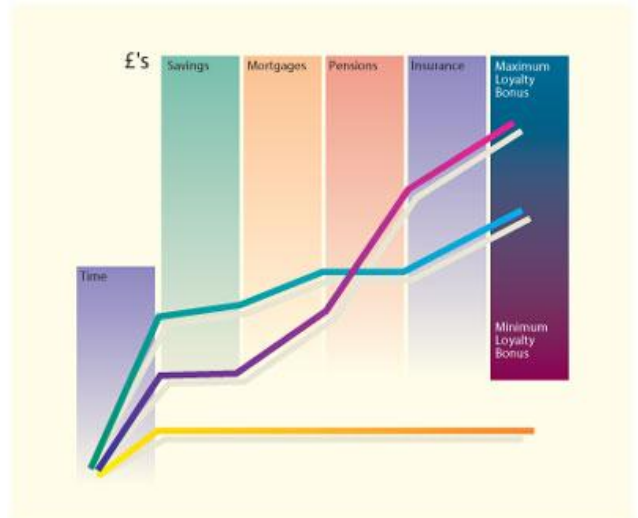
اليوم، الأصدقاء والجيران يتحدثون مع بعضهم البعض حول المنتجات والخدمات المالية. على سبيل المثال، فإنها مناقشة ترتيبات المعاشات التقاعدية، وخطط الادخار والتأمين المنزلية والترتيبات لشراء منزل، وطرق لتوفير المال من أجل "يوم ممطر" للأطفال للذهاب إلى الجامعة - والعديد من المواضيع الأخرى. تعتمد على التنظيم الناجح على عملائها الحاليين أصبح دعاة لمنتجاتها. لا يمكن إلا أن تنشأ دعاة عن طريق ضمان أن العملاء الحاليين الحصول على أفضل قيمة مقابل المال. هذا هو المجال الذي كان Britannia ناجحة بشكل خاص في الأونة الأخيرة. و العملاء القانعين أفضل دعاية للجمعية

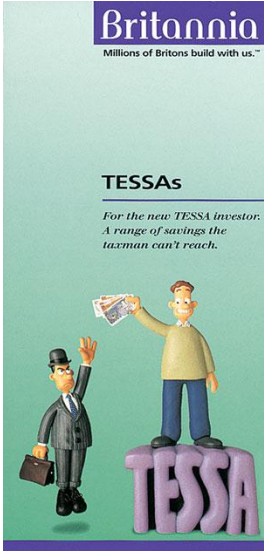
مكافأة الولاء

Britannia، كمظمة، تقوم على ولاء أعضائها. الولاء هو سمة من أهمية قصوى في بناء المجتمعات. دائما شجع الأعضاء على رؤية أنفسهم بأنهم في قلب المنظمة ومنظمة يخدم دائما أعضائها لأفضل لقدرته. من أجل تعزيز وتطوير هذه العلاقة تشترك المنظمة نجاحها مع أعضائها.

فكرة التقاسم هي في التقليد الحقيقي لبناء المجتمع. منذ أسس بناء المجتمعات، ووضع الأفراد أموالهم في مجتمعهم كاستثمار. ثم قدمت هذا إلى الاقتراض أعضاء لشراء منازلهم. من المستثمرين والمقترضين تعمل من خلال مجتمعهم، في مصالح بعضها البعض مشتركة.

Britannia هو بحزم وراء هذا المثل الأعلى ونفذت أبحاث السوق مفصلة التي أظهرت أن الاعضاء تدعم هذا الموقف. خلافا لأحد البنوك، لا يوجد بناء المجتمع لتوزيع أي من أرباحها على المساهمين الخارجي - بدلا من ذلك، أنها قادرة على التركيز على مصالح أعضائها. برامج الولاء لمساعدة العملاء على اتخاذ مزيد من الملكية والمسؤولية عن منظماتهم. أنها تزدهر في نسبة مباشرة لنجاح مؤسساتهم. مخطط جائزة الولاء يبني على الولاءات القائمة ويسعى طرق جديدة لتلبية العملاء الحاليين والمحتملين. الأهم أنه يرسل رسالة واضحة بأن أعضاء Britannia هي التركيز الرئيسي للمنظمة.





- مع برنامج مكافآت الولاء لأعضاء Britannia المميزين، الأعضاء المؤهلين قادرين على المشاركة في دفع مبلغ نقدي سنوي من ذلك الجزء من الأرباح للجمعية الذي لا يشترط لاستمرار نمو واستقرار المجتمع. لذلك، يمكن للأعضاء الأعمال المزيد من العطاء لبريطانيا، وستكون أرباح أكبر، وكلما ستكون المكافأة. برنامج مكافأة الولاء الأعضاء "هو فائدة إضافية. فمن بالإضافة إلى فائدة تنافسية الادخار، ومعدلات الرهن العقاري والمشورة المهنية والودية التي تنص عليها Britannia بالفعل.
- جميع أعضاء Britannia المتأهل لهذا المخطط، وهو ما يعني كل أولئك الذين يحملون:

سكني (احتل مالك) الرهون العقارية.

- جميع الاستثمار وحسابات التوفير، باستثناء حسابات الودائع.

بعض الفئات من الأعضاء، مثل تلك التي مع الرهون العقارية التجارية أو PIBS، ليست مؤهلة للمكافأة. ويتم منح نقاط المكافأة (بحد أقصى) لإجراء كل الأعضاء. وبالإضافة إلى ذلك، ونقاط إضافية يمكن أن يكون حصل من المنتجات الإضافية التي تشتري عضو من بريطانيا، مثل وحدة الثقة أو PEP، أو بوليصة تأمين.

حجم المكافأة يعتمد على عدد من المنتجات Britannia التي عقدت من قبل العملاء. على سبيل المثال، تلك التي لديها الرهن العقاري Britannia، حساب التوفير، وسوف بوالص التأمين تكون قادرة على الحصول على مكافأة أكبر من شخص ما لديه حساب توفير واحد مع توازن صغير مع بريطانيا. يتم توزيع النقاط وفقا لعملاء المنتجات ويتم احتساب المكافأة على أساس هذه النقاط. زيادة نقاط أيضا مع طول الفترة الزمنية التي مضت على عضويته مع بريطانيا.

الخلاصة

في الآونة الأخيرة انتقل عدد قليل من جمعيات البناء السابقة بعيدا عن جذورها لتصبح شركة عامة محدودة. ومع ذلك، في القيام بذلك، يتم فقدان فورا نقطة الاتصال الأساسية لديهم مع أصحابها. الملاك الجدد يصبحون المساهمين بدلا من الأعضاء، وسيكون أكثر اهتماما في أسعار الأسهم والأرباح من الزبائن. أصبحت شركة عامة لديها مزايا واضحة على المدى القصير، ولكن على المدى الطويل ليس بالضرورة يكون اقتراح نافع.

في المقابل، اختارت بريطانيا للحفاظ على مبادئها. وشهدت العلاقة الفريدة التي لديها مع أعضائها / عملائها باعتبارها القوة الرئيسية. في بيئة تنافسية اختارت طريق بناء علاقات مع العملاء بشكل أقوى باعتبارها الطريق إلى النمو الناجح. وقد وضع الرئيس التنفيذي ل Britannia هذه الخطة الاستراتيجية على النحو التالي:

"التبادل يسمح لنا التركيز على مهمتنا: تحسين الصحة المالية للأفراد والعملاء من خلال تلبية الاحتياجات الاقتراض المتطور والاستثمار وحمائهم."

وهذا الاشتراك الذي يمكن أن يأخذ من خلال اتخاذ طريق بديل، على سبيل المثال سوف تصبح شركة عامة محدودة بمثابة تسليية حيث المنظمة ستخسر طريقها وتنسى هدفه الحقيقي.