



GANDHINAGAR CHARITABLE TRUST
SAMARPAN ARTS AND COMMERCE COLLEGE



SECTOR-28, GANDHINAGAR

SILVER JUBILEE



Achieving... Excellence... Together...

**Samarpan Arts And Commerce College,
Gandhinagar**

Warmly Welcomes you all

at

**The online class through Microsoft Teams
UGBCOM SEM-V**

CC-302: Marketing Management in Practice (MMP)

August 4, 2020, Tuesday.

8.00 am to 9.00am

**Dr.Lalita Solanki
Department of Commerce**

Today's Learning Points

યુનિટ: 1

ગ્રાહક સબંધો નું સંચાલન

Consumer Relationship Management

1. અર્થ
2. લક્ષણો
3. ઉદ્દેશો

1. अर्थ

1. Philip Kotler:

CRM is the process of carefully managing detailed information about individual customer and all customers touch points to maximise customer loyalty.

2. Scott Hornstein:

CRM is the delivery of customer care as a strategic product with measurement and reward focused on generating happier customers that stay longer and more.

2. લક્ષણો

- 1. ગ્રાહકલક્ષી પ્રવૃત્તિ
- 2. હેતુલક્ષી પ્રવૃત્તિ
- 3. માનવીય અભિગમ
- 4. જૂનો ખ્યાલ
- 5. સમસ્યા ઉકેલવા માટે નવો ખ્યાલ
- 6. ઇન્ફર્મેશન ટેકનોલોજી નો ઉપયોગ
- 7. સાતત્યપૂર્ણ પ્રવૃત્તિ
- 8. વિકાસલક્ષી ખ્યાલ
- 9. પ્રતિષ્ઠાલક્ષી ખ્યાલ



3. ઉદ્દેશો

1. ખરીદીનારોનું નફાકારક ગ્રાહકમાં પરિવર્તન કરવાનો ઉદ્દેશો
2. આજીવન ગ્રાહક વર્ગ ઊભો ઉદ્દેશો
3. ઉચ્ચ મૂલ્ય ધરાવતા ગ્રાહકો શોધવાનો ઉદ્દેશો
4. ગ્રાહકોની જાળવણીને અગ્રતા
5. ગ્રાહક પસંદગી અને અભિવૃદ્ધિ ઝુંબેશ ને અસરકારક બનાવવી
6. શૂન્ય ગ્રાહક ગુમાવવાનો ઉદ્દેશો
7. ગ્રાહક વિસ્તારમાં થતી તમામ હિલચાલ ઉપર રડાર તરીકેનું કામ
8. પેદાશ અને વિતરણ માર્ગ અંગે ગ્રાહકોના 350 અંશનો દષ્ટિકોણ રજૂ કરે
9. ગ્રાહકોને મિશ્ર વેચાણ અને ઉચ્ચ વેચાણનો ઉદ્દેશ
10. વિશાળ પ્રમાણમાં વ્યક્તિગત માર્કેટિંગને મદદરૂપ
11. આવક અને નફા વચ્ચેની ભેદરેખા દુર કરે
12. ગ્રાહક આંતરક્રિયા અને ગ્રાહકસેવાનું સંચાલન
13. કાયમી સ્પર્ધાત્મક લાભનો ઉદ્દેશ
14. તમામ માર્કેટિંગ પ્રવૃત્તિઓમાં ગ્રાહકો વિશેની માહિતી અને ગ્રાહક વર્તનનો ઉપયોગ



THANK YOU