



العوامل المؤثرة على سياسة تقديم الخدمة ٢

تتأثر سياسة تقديم الخدمة أيضًا بعدد من العوامل الخارجية التي قد تكون خارج نطاق السيطرة المباشرة للمؤسسة. تساهم هذه العوامل في تشكيل توقعات العملاء وتحديد كيفية تقديم الخدمة. فيما يلي بعض العوامل الخارجية المهمة:

1. المنافسة

تعتبر المنافسة أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على سياسة تقديم الخدمة. في الأسواق المزدحمة، يكون لدى العملاء توقعات أعلى فيما يتعلق بجودة الخدمة. وبالتالي، قد تضطر الشركات إلى تحسين خدماتها وتقديم عروض إضافية لتظل تنافسية. دراسة المنافسين وفهم استراتيجياتهم يمكن أن يساعد في تشكيل سياسة تقديم الخدمة بفعالية.

2. الاتجاهات الاقتصادية

تلعب الاتجاهات الاقتصادية دورًا في كيفية تقديم الخدمة. في أوقات الازدهار الاقتصادي، يكون العملاء أكثر استعدادًا لإنفاق الأموال على الخدمات عالية الجودة. من جهة أخرى، قد تؤدي الأوقات الاقتصادية الصعبة إلى تقليل الإنفاق، مما يجعل العملاء أكثر حساسية للأسعار. يتبعن على المؤسسات تعديل سياستها لتلبية توقعات السوق.

3. التطورات التكنولوجية

تؤثر التكنولوجيا على كيفية تقديم الخدمات بطرق متعددة. يمكن أن تُسهل التكنولوجيا تفاعل العملاء مع المؤسسة، مثل استخدام التطبيقات أو موقع الويب لتقديم الطلبات أو الاستفسارات. الشركات التي تتبع التكنولوجيا بسرعة وتواكب التغيرات تكون أكثر قدرة على تحسين تجربتهم.

4. التغيرات الثقافية والاجتماعية





يمكن أن تؤثر القيم الثقافية والاجتماعية على توقعات العملاء. على سبيل المثال، في بعض الثقافات، يمكن أن تعتبر الخدمة الشخصية والتواصل المباشر أمراً مهماً للغاية، بينما في ثقافات أخرى، قد يفضل العملاء التعامل الرقمي. يُساهم فهم هذه الفروقات الثقافية في تحسين سياسة تقديم الخدمة.

5. اللوائح الحكومية

تعتبر اللوائح الحكومية والتشريعات عوامل مؤثرة في كيفية تقديم الخدمات. قد تتطلب بعض الأنظمة القانونية معايير معينة للجودة أو جوانب أخرى من الخدمة. يجب على الشركات الالتزام بهذه القوانين، مما قد يؤثر على سياساتها وخدماتها.

