



## العوامل المؤثرة على سياسة تقديم الخدمة ٧

تلعب العوامل الاقتصادية دوراً حاسماً في تشكيل سياسة تقديم الخدمة في المؤسسات. تؤثر التغيرات في البيئة الاقتصادية على سلوك العملاء وتوقعاتهم، مما يُجبر الشركات على تعديل سياساتها لتلبية تلك التغيرات. فيما يلي بعض الجوانب الاقتصادية التي تؤثر على سياسة تقديم الخدمة:

### ١. التغيرات في الدخل

تؤثر مستويات دخل العملاء بشكل كبير على قدرتهم على شراء الخدمات. في الأوقات الاقتصادية الجيدة، يمكن للعملاء أن يكونوا أكثر استعداداً لإنفاق المال على الخدمات الراقية. بينما في الأوقات الاقتصادية الصعبة، يُصبح العملاء أكثر حذرًا فيما يتعلق بنفقاتهم. يتبعن على الشركات تعديل سياساتها لتلبية احتياجات العملاء وفقاً لمستويات دخلهم.

### ٢. التضخم

يمكن أن يؤثر التضخم على تكلفة تقديم الخدمات. عندما ترتفع تكاليف التشغيل، قد تضطر الشركات إلى زيادة أسعار خدماتها. يجب على الشركات أن تكون قادرة على تبرير أي زيادة في الأسعار من خلال تحسين جودة الخدمة أو تقديم قيمة مضافة.

### ٣. المنافسة

تعتبر المنافسة أحد العوامل الاقتصادية المؤثرة. عندما تدخل شركات جديدة إلى السوق، قد تؤدي المنافسة المتزايدة إلى ضغط على الأسعار. في هذا السياق، يجب على المؤسسات تحسين خدماتها وتقديم قيمة مضافة للبقاء في المنافسة.

### ٤. التوجهات الاقتصادية العالمية



تؤثر الاتجاهات الاقتصادية العالمية، مثل الركود أو الانتعاش الاقتصادي، على توقعات العملاء. قد تؤثر هذه الاتجاهات على كيفية تقديم الخدمات، مما يتطلب من الشركات التحليل بالمرونة في استراتيجياتها. يتبع المؤسسات مراقبة التغيرات الاقتصادية العالمية لضمان تقديم خدمات تلبي توقعات العملاء.

## 5. التغيرات في العرض والطلب

يتأثر العرض والطلب بشكل كبير بالظروف الاقتصادية. في حال كان الطلب على الخدمات مرتفعاً، قد تكون الشركات قادرة على رفع أسعارها، بينما في حالة انخفاض الطلب، قد تحتاج الشركات إلى تقديم تخفيضات أو تحسين خدماتها للبقاء تنافسية.

