

## العوامل المؤثرة على الخدمة المقدمة ه

تُعتبر المنافسة في السوق أحد العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل كبير على جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركات. في عالم مليء بالمنافسة، يُعتبر تقديم خدمة عالية الجودة هو المفتاح لجذب العملاء والاحتفاظ بهم. يتناول هذا المقال تأثير المنافسة على جودة الخدمة وكيف يمكن للشركات تحسين خدماتها للبقاء في مقدمة المنافسة.

### مفهوم المنافسة

تشير المنافسة إلى وجود عدة شركات تقدم منتجات أو خدمات مشابهة في نفس السوق. عندما تتنافس الشركات بشكل فعال، فإنها تحفز بعضها البعض على تحسين جودة الخدمة المقدمة، مما ينعكس إيجاباً على تجربة العملاء.

### كيف تؤثر المنافسة على جودة الخدمة؟

1. زيادة التوقعات: عندما تكتسب الشركات سمعة جيدة في تقديم خدمات عالية الجودة، يزداد مستوى توقعات العملاء. وهذا يتطلب من الشركات الأخرى تحسين خدماتها لتلبية هذه التوقعات.
2. الابتكار والتحسين المستمر: المنافسة تدفع الشركات إلى الابتكار في تقديم خدمات جديدة أو تحسين الخدمات الحالية. الشركات التي تتجاهل الابتكار قد تجد نفسها متخلفة عن المنافسين.
3. توفير خيارات متنوعة: تتيح المنافسة للعملاء اختيار الشركة التي تقدم أفضل خدمة. الشركات التي تركز على تقديم خدمة ممتازة ستحظى بميزة تنافسية.

