Κοινωνική επιρροή και αφοσίωση πελατών ως παράγοντες αύξησης της επιχειρηματικής ανταγωνιστικότητας

Ευάγγελος Ξεβελονάκης
Zurich University of Applied Sciences

Διάλεξη στο Ερευνητικό Σεμινάριο ΣΔΟ, ΤΕΙ Κρήτης
Πέμπτη 27/11/2014, ώρα 13:00, αίθουσα Σεμιναρίων ΣΔΟ

Σε ιδιαίτερα δύσκολες οικονομικές συνθήκες, όπως οι σημερινές, ο προσανατολισμός της επιχείρησης στον πελάτη αποτελεί αναμφισβήτητα την βάση της δημιουργίας ενός διατηρήσιμου και μη αντιγράψιμου συγκριτικού πλεονεκτήματος. Ιδιαίτερα η αύξηση της αφοσίωσης του πελάτη στην επιχείρηση αποτελεί σημαντική στρατηγική συγκράτησης και αύξησης της κερδοφορίας. Ποια είναι όμως τα απαραίτητα δομικά στοιχεία ανάπτυξης μιας στρατηγικής αφοσίωσης; Πως μπορεί να εντοπιστεί και αξιοποιηθεί η κοινωνική επιρροή που ασκούν υφιστάμενοι και εν δυνάμει πελάτες στον κοινωνικό τους περίγυρο στη εποχή των κοινωνικών δικτύων;

Πρωταρχικά θα εξεταστούν μέθοδοι ανάλυσης της πελατειακής σχέσης χρήσιμες για την κατανόηση των αναγκών και οικονομικής αποδοτικότητας του πελάτη. Στην συνέχεια θα συζητηθούν τρόποι επίτευξης ισχυρών πελατειακών δεσμών.