http://www.almadapaper.com - E-mail: almada@almadapaper.com ◆ العدد(1397) السنة السادسة - الاربعاء (24) كانون الاول 2008

صعوبات تسويق الخدمة المصرفية

تهدف البنوك عموماً الى تسويق الخدمات وليس السلع من مزاولة نشاطها ، مما يفرض عليها صعوبات جمة عند تسويقها وهذه المعوقات تنجم عن خصائص ومميزات الخدمات ذاتها ..

حست احمد الغريري

فمن مميزات الخدمات اتصافها باللاملموسية بمعنى انها غير مرئية كذلك تتصف بعدم النمطية (التباين) في انتاج الخدمة.. والهلاك اي انتهاءها بأنتهاء العلاقة بين المنتج (المصرف) والمستهلك (الزبون) ، اضافة الى اتصافها بالتلازم بمعنى ان الخدمة تنتج وتستهلك في وقت واحد اي لا يمكن خزنها .

إن المميزات والخصائص السابقة للخدمات جعلت من التسويق المصرفي ذا اهمية بالغة للمصارف ، فالعملية التسويقية للمصارف اصبحت تستهدف الاسواق الاكثر ربحية في الوقت الحاضر والمستقبل وتقييم الحاجات الحالية والمستقبلية للزبائن ، بمعنى انه يوازن بين عاملين الاول ، هو الربحية (البحث عن الاسواق) ، والثاني ، تحقيق رضا الزبون ، وهذان الهدفان يمثلان ستراتيجيات العمل المصرفي.

ان ذلك يتطلب من الادارة المصرفية ان تنظر الى التسويق المصرفي على انه عملية مستمرة وقائمة لممارسة العمل المصرفي ابتداءاً من اللقاء بالزبون الى التأثير فية ثم تحفيزه على الايداع وتقديم الخدمات المتنوعة له والمحافظة على الاتصال معه بصورة مستمرة لا نجاح العمل المصرفي .

ان الخصائص والمميزات المذكورة سابقاً والمتعلقة بطبيعة الخدمات المصرفية تخلق للمصارف العديد من المشاكل مما يتطلب من الادارة المصرفية وضع الستراتيجيات التسويقية (الحلول) لمواجهتها فعدم ملموسية الخدمات تؤدي الى صعوبة عرضها واستخدام المثيرات وصعوبة تميزها كما لا يمكن حمايتها ببراءة اختراع وسهولة تقليدها ، اضافة الى المشاكل المتعلقة بالتسعير من حيث صعوبة وضع الاسعار وتحديد الكلف .

ان تلك المشاكل يرتبط قسم منها بعنصر الترويج المصرفي ومدى فاعليته والاخرى ترتبط بالمنتج ذاته او بتسعير الخدمة المصرفية وفي هذا المجال تنصب الحلول المقترحة على التأكيد على المتغيرات الملموسة (تجسيد الخدمة) والتأكيد على مصادر الاتصال الشخصية اكثر من المصادر غير الشخصية ، وخلق صورة ذهنية مميزة عن المصرف.

والامر ينسحب على المميزات الاخرى للخدمات سواء عدم التجانس (عدم النمطية) او التلاشي او التلازم.

ان مدى نجاح الادارة المصرفية في تسويق خدماتها يعتمد بشكل كبير على مدى فهما وادراكها لطبيعة الخدمات المقدمة وكيفية تسويقها في ضوء المميزات والخصائص لطبيعة تلك الخدمات.

والتركيز المستمرعلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة بالاعتماد على وسائل شتى منها تطوير معايير الخدمة مثل حُسن المعاملة مع الزبون ، وتطوير مهارات العاملين في تقديم الخدمة بسرعة وجودة عالية ،المتابعة المستمرة لحاجات ورغبات وميول الزبائن الحالية والمستقبلية ، والتي دائماً ما تمثل فرصاً سوقية سانحة بالنسبة للمصرف.

كما يؤدي الترويج المصرفي بوسائله كافة (الدعاية والاعلام ، والعلاقات العامة... الخ) دوراً هاماً في انجاح عملية تسويق الخدمة المصرفية.

اضافة لذلك ، يبرز مفهوم تجزئة السوق المصرفي بأعتباره عاملاً اساسياً لنجاح تسويق الخدمات والذي يتمثل بالاستجابة الدقيقة لحاجات ورغبات المستهلكين حيث يمكن ان يقسم السوق حسب الدخول او حسب السن او تجزئة السوق المتخصصة.. الخ.

وختاماً فأن تسويق الخدمة المصرفية يواجه الكثير من الصعوبات والمعوقات منها يرتبط بالخدمة ذاتها وطبيعتها (وهو ما ركزنا علية في هذا المقال) ومنها ما يرتبط بعوامل البيئة الخارجية.

وان مؤشرات نجاح الادارة في العمل المصرفي يمكن ان تظهر بوضوح من خلال تحقيق الربحية وهي الموارد المالية التي يحصل عليها المصرف لقاء خدماته المقدمة وكذلك تحقيق التفاعل المستمر والرضا للمستهلك واشباع حاجاته وكلما كانت الادارة المصرفية مدركة طبيعة نشاطها وخصائصه المميزة تكون قادرة اكثر على وضع الخطط والبرامج التي يمكن من خلالها تحقيق اهدافها.

وكلما كانت نظرتها قاصره وغير شاملة ودقيقة لطبيعة اعمالها وخصائصها سوف تعاني صعوبات في تحقيق اهدافها ، وبمرور الزمن تفقد حصتها السوقية ثم تضمحل وتتلاشى.

من الواقع الاقتصادي

الاقتصاديون والصحافة الاقتصادية

محمد شريف أبو ميسم

كثيرا ما يشير الاقتصاديون وتحديدا منهم الأكاديميون الى ما يسمونه بالضعف في الاعلام الاقتصادي .. ليس لأن الاعلام لم يستطع تغطية أو مواكبة الحدث الاقتصادي ، انما بسبب الضعف في استخدام اللغة الاقتصادية التي لاتحتمل الإحالات والصور كما هو شأن الأجناس الكتابية الأخرى .. هذه اللغة تتعرض يوميا لحالات عديدة من الأخطاء الاقتصادية في تقارير المراسلين عبر الوسائل الاعلامية .. فلغة الاقتصاديين لها مفردات تكاد تقترب من المصطلح العلمي الذي لايقبل البدائل اللغوية في كثير من الأحيان ، بخلاف لغة الأجناس الكتابية الأخرى التي تمنح الكاتب فضاءا رحبا في اقتباس المفردة التي يشاء ، ليوظفها على وفق الدلالات والإحالات التي يريدها .. ومن هنا فان الصحفي الذي يريد التصدي في مادته الاعلامية لظاهرة اقتصادية دون أن يطلع على مسمياتها ودون أن يطلع على دلالات تلك المسميات ، فانه سيذهب شرقا وغربا في تقريره من غير أن يشير لها فيدخل المتلقي البسيط في دوامة ويكون موضع نقد من الاقتصاديين ، في حين لا تحتمل المادة الاعلامية الاقتصادية التي تتصدى لحدث أو متغير في الشأن النقدي أو المالي مثلا الا أن تعرض بلغة اقتصادية رصينة – ربما تكون عصية على المتلقي البسيط – فيكون الصحفي الاقتصادي أمام خيارين .. أما أن يتصدى لها لكونها حدثا أو متغيرا مؤثرا لا يمكن أن يمر مرور الكرام من غير الوقوف عليه وقراءته بلغة ترتقي لطبيعة ومضمون الحدث..

أو يغض النظر فيقر بعدم أهليته للعمل في هذا المجال.. فحدث يتعلق بتغيير يطرأ على السياسة النقدية في بلد يعاني تضخماً مستداما ، لا يمكن له أن يمر دون رصد وتحليل عبر الوسائل الاعلامية ، ولا يمكن له الا أن يعرض بلغة الأدوات النقدية المستخدمة في أقل تقدير ولا نقول بلغة نقدية صرفة.. وثمة راي لبعض الزملاء العاملين في الحقل الاعلامي مفاده ان الوظيفة الاعلامية تسعى بمهنية للوصول بخطابها الى المتلقي البسيط بوصفه المستهدف الرئيس .. فالجهات الاعلامية كما يرى معتنقوا هذا الرأي – معنية بهذا المتلقي لكونه يمثل القاعدة العريضة من الجمهور وركنا رئيسيا من أركان الديمومة والنجاح .. وبالتالي فان وجود منطقة وسطية في الاعلام الاقتصادي بين الجمهور والنخب الاقتصادية مطلب وهدف يسعى إليها الاعلامي المحترف.. بيد ان هذه المنطقة كثيرا ما تميل في حقل الصحافة الاقتصادية باتجاه اللغة الرصينة ، بوصفها مطلباً مهنياً تمليه الأمانة الصحفية مثلما تمليه الأمانة العلمية وعلى هذا فان مايعبر عنه الاقتصاديون بـ(بضعف الاعلام الاقتصادي) يظهرحقيقة واقعة حين نشاهد تقريرا على شاشة أحد الفضائيات حول (الاغراق السلعي) لم ترد فيه مفردة (الاغراق) المتفق عليها عالميا ولو مرة واحدة.. والأدهى من ذلك أن يكتب أحدهم تعليقا حول الموازنة فيخلط بين(الموازنة والميزانية والحسابات الختامية).

بيد ان هذه المنطقة كثيرا ما تميل في حقل الصحافة الاقتصادية باتجاه اللغة الرصينة ، بوصفها مطلباً مهنياً تمليه الأمانة الصحفية مثلما تمليه الأمانة العلمية وعلى هذا فان مايعبر عنه الاقتصاديون بـ(بضعف الاعلام الاقتصادي) يظهرحقيقة واقعة حين نشاهد تقريرا على شاشة أحد الفضائيات حول (الاغراق السلعي)

أربيل والنجف توقعان عقد شراكة اقتصادية ستراتيجية

PUKmedia / لواء حميد/ النجف

وقعَت محافظتا اربيل والنجف عقداً استراتيجياً لشراكة اقتصادية تشمل العديد من الاطر الاقتصادية والسياحية.

وقال عبد الحسين عبطان نائب محافظ النجف لـ(PUKmedia) " زار مدينة النجف الاشرف وفد رسمي من إقليم كردستان ضم نائب محافظ اربيل الاستاذ طاهر عبد الله عثمان ووفد اقتصادي كبير ضم العديد من رجال الأعمال والاقتصاديين من مدينة اربيل خاصة ومن اقليم كردستان بصورة عامة، وتأتي زيارة الوفد الاقتصادي ردا على زيارتنا إقليم كردستان بداية العام الحالي حيث ذهبنا وبمعيتنا وفد اقتصادي متخصص من النجف وكان لنا جدول أعمال مكثف قمنا خلاله بعقد لقاءات مع مسؤولين ورجال أعمال ومتخصصين في مجالات السياحة والاستثمار».

واضاف « وبعد اجتماعات عديدة بين الجانبين وقع في نهايتها عقد شراكة اقتصادية ستراتيجية بين مدينتي النجف الاشرف واربيل اتفق فيه الطرفان على مجموعة من الأطر الاقتصادية والأمنية والاجتماعية والسياحية من خلال إقامة رحلات جوية بين الجانبين استثمارا للجانب السياحي للمدينتين إضافة الى تنظيم رحلات جوية من إقليم كردستان الى النجف الاشرف ومنها الى مدن العالم كافة وبالعكس». وتابع عبطان قائلا « كما تضمن عقد الشراكة الستراتيجي التنسيق بين هيئتي الاستثمار في المدينتين من اجل التعريف بالخارطة الاستثمارية للطرفين من خلال دعوة المستثمرين بجميع أصنافهم ، للاستفادة من تجربة إقليم كردستان في مجالات التنمية والاعمار للنهوض بالواقع الاقتصادي والسياحي في المدينة المقدسة وبالخصوص مشاركة الشركات الأجنبية والمحلية فيها وتضمن عقد الشراكة أيضا الاتفاق على إعداد دراسة جدوى لإقامة مشروع سياحي في كلا المحافظتين لكلا القطاعين الحكومي والخاص «.

واشار الى انه قد «ختم توقيع عقد الشراكة بتشكيل لجنة مشتركة لتنفيذ ما تم التوقيع عليه من الجانبين».

لتنشيط العلاقات الاقتصادية
اتفاق عراقي مع غرفة تجارة موسكو

بغداد / المدى

اعلن اتحاد الغرف التجارية العراقية عن تهيئة الاجواء اللازمة لتفعيل الاتفاق مع غرفة تجارة وصناعة موسكو الخاص بتنشيط العلاقات الثنائية الاقتصادية بين البلدين. جاء ذلك في خبر (السومرية) المصدر في الاتحاد قال ان الاتفاق الذي ابرم بين الجانبين خلال زيارة وفد اتحاد الغرف التجارية العراقية الى موسكو الشهر الماضي يتضمن تطوير العلاقات الثنائية البلدين ومناقشة المواضيع التي يمكن ان تقدم روسيا من خلالها المساعدة للعراق.

واضاف ان المجالات المطروحة في هذا الاتفاق هي الزراعية وموضوع النفط والغاز والمياه في العراق لامكانية تنفيذ مشاريع متعلقة بهذه القطاعات من الجانب الروسي.

كما قال المصدر ان الغرف التجارية تسعى الى تفعيل اتفاقات مشتركة مع غرف الصناعة والتجارة في دول عربية واوربية بهدف تقوية العلاقات الاقتصادية بين العراق وتلك الدول.

المصرف العقاري يواصل قروض البناء

بغداد/ المدى

ذكر بيان صحافي لوزارة المالية ان المصرف العقاري حقق ايرادات تجاوزت ٢٣ مليار دينار خلال الاشهر الماضية من العام الحالي، على حين بلغت القروض الممنوحة للمواطنين ١٦٨ مليار دينار خلال المدة من ٢/١ / ٢٠٠٨ .٥/ ١١/٢٠٠٨.

وقال البيان ان المصرف مستمر في اقراض القروض للمواطنين.

واضاف ان ايرادات المصرف المتحققة التي تجاوزت ٢٣ مليار دينار خلال المدة نفسها، «منها ١٦ مليار دينار من الاستثمار الليلي للنقد الفائض واربعة مليارات دينار من الصيرفة التجارية وثلاثة مليارات من الصيرفة العقارية»، لافتا النظر الى ان ذلك يسهم في زيادة رأس المال والتوسع بمنح القروض العقارية لحل ازمة السكن التي يعانيها المواطنون،واشار الى ان الملاك الهندسي للمصرف، وضع الدراسات الخاصة بتأهيل فروعه في بغداد والديوانية والمثنى وكربلاء ونينوى وبابل.

بأختصار

×حافظ الدولار على مكاسبه مقابل الين يوم الثلاثاء مع اشتداد المخاوف بشأن الاقتصاد الياباني في اعقاب مزيد من البيانات الكئيبة وتدهور احتمالات الاقتصاد كما عبر عنها بنك اليابان المركزي.

×تراجعت الاسهم الامريكية يوم الاثنين مع تزايد الادلة على ان الركود خلال العام سيقلص ارباح الشركات في حين هبطت اسهم شركات التجزئة بسبب القلق من ان يكون موسم التسوق في الاعياد هو الاسوأ في حوالي ٤٠ عاما.

×اسواق المال اليابانية مغلقة يوم الثلاثاء في عطلة بمناسبة عيد ميلاد الامبراطور وكان مؤشر نيكي القياسي ارتفع بنسبة ١,٦ في المئة في نهاية التعامل في بورصة طوكيو للاوراق المالية يوم الاثنين ليسجل أعلى اغلاق له منذ شهر تدعمه خطوات حكومية يابانية لدعم الاقتصاد الراكد.

× قال وزير النفط الكويتي يوم الاثنين إن الكويت ستمضي قدما في مشروعها المشترك مع شركة داو كيميكال الذي يلقى معارضة في البرلمان

× أغلقت الاسهم الاوروبية على انخفاض يوم الاثنين متأثرة بانخفاض اسهم البنوك والسيارات والنفط ولتعكس الخسائر في وول ستريت مع تراجع احجام التعامل في بداية اسبوع عيد الميلاد.

× قال مصدر في صناعة النفط يوم الثلاثاء إن شركة بترول أبوظبي الوطنية (ادنوك) أبلغت شركة بهارات بتروليوم كورب الهندية انها قد تخفض الكميات التي ستوردها في شهر كانون الثاني عقب القرار الذي اتخذته أوبك في الاسبوع الماضي بتطبيق أكبر خفض للانتاج في تاريخها لوقف الاتجاه النزولي للاسعار.

× أوردت صحف ماليزية يوم الثلاثاء أن بنك ملات الإيراني المملوك للدولة يتطلع لاقامة فرع في لابوان وهي مركز للمعاملات المالية الخارجية في ماليزيا.

قياساً بالعام الماضي
المالية تخفض ميزانية الديوانية الى النصف

الديوانية/باسم الشرقي

اعلن المهندس حازم عمران المعاون الفني لمحافظ الديوانية عن خفض ٥٠٪ من ميزانية محافظة الديوانية قياساً بميزانية العام الجاري.

وقال عمران:»ان محافظة الديوانية تلقت مؤخراً اشعاراً من وزارة المالية اكدت فيه خفض ٥٠٪ من ميزانية المحافظة لعام ٢٠٠٩ قياساً بميزانية العام الحالي وذلك بسبب انخفاض اسعار النفط وتاثيره على السوق العالمية.واكد عمران خلال تصريحه:» ان الحكومة المحلية في محافظة الديوانية لاسبيل لها في الحفاظ على ديمومة حملات الاعمار سوى العمل على تشجيع الاستثمار فيها بشكل مركز بغية الاستمرار في تطوير البنى التحتية والمشاريع الاخرى التي تحتاجها المحافظة.

وأكد مايكل وارينغ الذي يمثل الجانب البريطاني في هيئة تنمية البصرة، إن المستثمرين الأجانب خصصوا نحو تسعة مليار دولار لعمليات الاستثمار في البصرة خلال السنوات الثلاث القادمة. وأضاف وارينغ في لقاء مع وكالة رويترز أن الشركات العالمية تود الدخول إلى السوق العراقية، ولكن ما يعرقل دخولها هو عدم إقرار قانون النفط والغاز من قبل البرلمان العراقي حتى الآن. وقد أجرى وارينغ اللقاء بعد عودته من مؤتمر خاص بالاستثمار في العراق عقد مؤخرا في تركيا، مؤكدا أن الاستثمارات الأجنبية في قطاعي النفط والغاز ستتضاعف في محافظة البصرة عن مبلغ التسعة مليار دولار خلال السنوات الخمس أو العشر القادمة. يذكر أن العديد من الشركات الغربية تستعد للاستثمار في قطاعي النفط والغاز في المحافظات الجنوبية وخاصة البصرة.

مجلس الأمن يمدد العمل بالحصانة لعائدات الطاقة العراقية

المدى/ الوكالات

نص قرار أصدره مجلس الامن التابع للامم المتحدة يوم الاثنين على ان العائدات من صادرات الطاقة العراقية ستتمتع بالحصانة من اي مطالبات خلال عام ٢٠٠٩ ، وأيد القرار الذي صاغته الولايات المتحدة وبريطانيا ووافق عليه اعضاء المجلس الخمسة عشر جميعا طلب بغداد اجراء مراجعة لقرارات المجلس السابقة بشان العراق التي تعود الى عهد صدام وذلك بهدف الغاء القرارات التي طال عليها الامد.

جاء ذلك في خبر لرويترز واضافت ان وزير الخارجية العراقي هوشيار زيباري وقال للمجلس «اننا نحتاج الى تأكيدات ان موارد العراق وأصوله المالية ستكون متاحة من أجل برنامج البلاد للانتعاش.»

النفط: العام القادم اكتفاء ذاتي من المشتقات النفطية

بغداد / المدى

قال الناطق الإعلامي باسم وزارة النفط عاصم جهاد في بيان صادر عن الوزارة إن العام المقبل سيشهد اكتفاء ذاتيا بالنسبة للمشتقات النفطية وذلك بزيادة إنتاجية المصافي، فيما سيتم توزيع قناني الغاز البلاستيكية للمواطنين بدلا من الحديدية، بحسب ما ذكره بيان صدر، الاثنين، للمركز الوطني للإعلام.

وأوضح البيان أن" وزارة النفط ستشهد اكتفاء ذاتيا بإضافة ٥ ملايين لتر من انتاج المصافي" واشار إلى إن " الزيادة ستحجم استيراد المشتقات النفطية من الخارج وأن جميع المشتقات النفطية مدعومة من الوزارة."

في السياق ذاته، كشف جهاد أن " النصف الأول من العام المقبل سيتم فيه تجهيز المواطنين بالاسطوانات البلاستيكية بدلا من قناني الغاز المستخدمة حاليا.

وبين أنها "ذات مواصفات عالمية وتتصف بخفة وزنها وإنها شفافة بحيث تساعد على رؤية الغاز والقضاء على حالات الغش وعدم انفجارها."

وتتميز القناني الجديدة بخفة وزنها الذي يبلغ (٥،٢) كغم، فيما يستخدم العراق حاليا اسطوانات غاز معدنية يتراوح وزنها بين ٢٠ و٢٥ كيلو غرام.

وبحسب البيان فان استخدام هذا النوع من الاسطوانات الجديدة "يقلل من حالات التلف والصيانة الناتجة من التداول السيئ في الاسطوانة الحالية بسبب ثقل وزنها وكلفتها العالية مما يكلف الشركة مبالغ باهظة جدا".