

المحور السادس: العناصر الإضافية في المزيج التسويقي المصرفي

ا. الدليل المادي

وهي الشواهد المادية التي تقدم الخدمة من خلالها، حيث تمثل كافة الجوانب الملموسة المؤثرة على بيئة تقديم الخدمة المصرفية التي تحقق لها التميز، وتمثل هذه الشواهد في:

- 1- مباني البنك: اتساع المبنى، التكييف، أماكن مريحة للانتظار، توفر الأمن، مواقف سيارات العملاء، الألوان، التأثيث.. وغير ذلك.
- 2- الحاسبات الضخمة: هي الحاسبات التي تحتوي على قواعد البيانات الخاصة بالمصرف، إضافة إلى مواقع الانترنت التي تمثل بوابات المعلومات الخاصة بالمصرف، وتتميز هذه الحاسبات بالقدرة على تخزين كم هائل من المعلومات إضافة إلى سرعة تشغيلها واسترجاعها لكل البيانات.
- 3- البرامج: اللازمة لتقديم الخدمات المصرفية بأسرع وقت وبدقة ومن أهمها نظم التشغيل.
- 4- وسائل الاتصال الشبكية: وتنقسم إلى الشبكات الخاصة بالاعمال المصرفية والتي تهدف إلى تسهيل التحويلات المالية وتبادل البيانات، والشبكات العامة وتكون خاصة بعملاء المصرف .

ا. الأفراد

يعتبر الأفراد أو العنصر البشري من أهم العناصر التي تؤثر على مكونات الخدمة المصرفية، وبما أن هذه الخدمة المصرفية تتسم بالطابع الشخصي، فإن التركيز يقوم على دور العلاقات الانسانية في آلية انتاج الخدمة المصرفية التي تحقق رضا العميل، وتشير الدراسات إلى أن هناك مجموعة من الصفات التي يجب توفرها لدى موظف البنك وذلك على النحو الآتي:

- الاتصال
- الحساسية تجاه العميل؛
- المرونة؛
- المعرفة الوظيفية؛
- المظهر؛
- الكرامة والنزاهة والمتابعة .

ا. عمليات تقديم الخدمة المصرفية

وهي تشمل كافة الأنشطة والعمليات التي تؤدي أثناء تقديم الخدمة المصرفية، أو هي جميع السياسات والاجراءات المتبعة من قبل المصرف لضمان تقديم الخدمة إلى العملاء، فالعميل لا يكفي أن يقتنع بمستوى الخدمة المصرفية

التي يحصل عليها، بل يجب كذلك أن يقتنع بالأسلوب الذي تؤدي به هذه الخدمة، لذلك يتوجب على ادارة المصرف الأخذ بالحسبان رأي العميل في العمليات الخاصة بكل خدمة .

ويمكن أن تشمل هذه العمليات على نشاطات أخرى مثل الميكنة، تدفق النشاطات، كيفية توجيه العملاء وتحفيزهم على المشاركة في عملية الحصول على الخدمة المصرفية:

ومن هنا يجب على ادارة البنك استخدام كافة الطرق التي تؤدي الى تقليص دورة العمليات الطويلة، سواء تلك المتعلقة بتبسيط الاجراءات ، أو بتخفيض وقت انتقال العمل من ادارة الى اخرى، أو محاولة القيام بالعمليات بصورة متوازنة وأمنة.