

فصلنامه جهان نوین

No 3, 2020, P 85-98

سال چهارم، شماره سیزدهم، بهار ۱۴۰۰، صص ۹۸-۸۵

(ISSN) : 2645 - 3479

شماره شاپا: (۲۶۴۵ - ۳۴۷۹)

مروری بر خلاقیت و نوآوری و مدیریت ارتباط با مشتری در سازمانها

سمیه صائب نیا^۱، سید محمد رضا حسینی علی آباد، حمید رضا احمدپور^۲

چکیده

هدف از این مقاله مروری بر خلاقیت، نوآوری و مدیریت ارتباط با مشتری در سازمانها است. خلاقیت میلی ذاتی است که در وجود انسان به ودیعه نهاده شده و انسان مظهر خلاقیت الهی است. تحولات پرشتاب جهانی در عرصه علم و صنعت، جوامع بشری را بر آن داشته تا با نگرشی جدید به داراییهای غیر عینی، درصدد افزایش تواناییهای خود برای همگامی با این تغییرات باشد. از طرفی سازمانهای کوچک و بزرگ، اقدام به ارزیابی مجدد محصولات، خدمات و عملیات خود کردهاند تا فرهنگ نوآوری به وجود آورند. این بازبینی مجدد اهداف سازمانی، بدین دلیل صورت میگیرد که پرورش فرهنگ نوآوری در درون سازمان، بهترین تضمینی است که یک سازمان بتواند در محیطی که بازارهای آن به سرعت به پیش میروند، پایدار بماند. هدف اصلی مدیریت ارتباط با مشتری درک و رفتار بهتر با مشتریان به منظور افزایش وفاداری و منافع می باشد (ایکورن، ۲۰۱۷). که کارایی و کارآمدی مدیریت ارتباط با مشتری به طور فزایندهای به عنوان راهی برای گسترش قابلیت نوآوری و برای فراهم کردن مزیت رقابتی پایدار شناخته شده است. این مطالعه به شیوه مرور کتابخانه ای و منابع، ضمن مروری بر مفاهیم خلاقیت، نوآوری به ارتباط بین نوآوری و مدیریت ارتباط با مشتری پرداخته است.

کلمات کلیدی: خلاقیت، نوآوری، مدیریت ارتباط با مشتری، سازمانها

^۱ - گروه مدیریت موسسه آموزش عالی شمیم دانش نوین، ایران، اردبیل. s.saebniya@gmail.com

^۲ - کارشناس ارشد، گروه مدیریت، دانشگاه بین المللی امام رضا (ع)، ایران، مشهد.