ધી સધર્ન ગુજરાત ચેમ્બર ઓફ કોમર્સ એન્ડ ઈન્ડસ્ટ્રી

(આઇ. એસ. ઓ. ૯૦૦૧:૨૦૧૫ પ્રમાણિત સંસ્થા),

"સમૃધ્ધિ", ૪થો માળ, મક્કાઈ પુલ, નાનપુરા, સુરત – ૩૯૫ ૦૦૧

SGCCI

ફોન નં. ૨૨૯૧૧૧૧ ફેક્સ નં.૦૨૬૧–૨૪૭૨૩૪૦

E-mail : info@sgcci.in Website : www.sgcci.in

રેફ નં. તા : ૧૭/૩/૨૦૨૧

તંત્રીશ્રી, ______________________________, સુરત.

મે. સાહેબશ્રી,

જત નીચેની પ્રેસ નોટ આપના દૈનિકમાં પ્રસિદ્ધ કરી આભારી કરશોજ.

લિ.
આપનો વિશ્વાસુ,

(ડે. સેક્રેટરી)

ચેમ્બર દ્વારા 'હાઉ ટુ અચીવ સકસેસ વીથ સીઆરએમ, હાઉ ટુ પ્રિવેન્ટ ફેલીયર ઇન બાઈંગ, ઇમ્પ્લેમેન્ટીંગ એન્ડ યુઝીંગ સીઆરએમ' વિશે સેમિનાર યોજાયો

સુરત. ધી સધર્ન ગુજરાત ચેમ્બર ઓફ કોમર્સ એન્ડ ઇન્ડસ્ટ્રી દ્વારા બુધવાર, તા. ૧૭ માર્ચ, ૨૦૨૧ના રોજ 'હાઉ ટુ અચીવ સકસેસ વીથ સીઆરએમ, હાઉ ટુ પ્રિવેન્ટ ફેલીયર ઇન બાઇંગ, ઇમ્પ્લેમેન્ટીગ એન્ડ યુઝીગ સીઆરએમ' વિષય ઉપર સેમિનારનું આયોજન કરવામાં આવ્યું હતું. જેમાં વાપીની એન્જય આઇટી સોલ્યુશન્સ લિમિટેડના સીઇઓ લિમેશ પારેખે કસ્ટમર રિલેશનશિપ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ વિશે માર્ગદર્શન આપ્યું હતું.

લિમેશ પારેખે જણાવ્યું હતું કે, કસ્ટમર રિલેશનશિપ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમના મહત્વના પાસા વિશે વિસ્તૃત ચર્ચા કરી હતી. સીઆરએમ સિસ્ટમનું અમલીકરણ કરીએ ત્યારે કઇ–કઇ પ્રકારની મુશ્કેલીઓ ઉદ્ભવે છે અને તેનું નિરાકરણ કેવી રીતે લાવી શકાય છે તે વિશે તેમણે માહિતી આપી હતી. તેમણે કહયું હતું કે, મોટાભાગના લોકો એવું વિચારે છે કે સીઆરએમ સિસ્ટમનો અમલ કર્મચારીઓ ઉપર દેખરેખ માટે કરવામાં આવે છે પણ તેઓનો આ અભિગમ ખોટો છે. માત્ર ને માત્ર આવા ખોટા અભિગમને કારણે જ કર્મચારીઓ દબાણ હેઠળ આવે છે અને તેની કામ ઉપર વિપરીત અસર પડે છે. સીઆરએમ સિસ્ટમના અમલથી કર્મચારીઓને કામ કરવામાં વધારે સરળતા રહે છે.

તેમણે વધુમાં જણાવ્યું હતું કે, કંપનીઓમાં લોકો સીઆરએમ સિસ્ટમનો પ્રોપર યુઝ કરતા નથી. કહેવાનો અર્થ એ થાય છે કે એક વખત આ સિસ્ટમ અમલમાં આવી જાય ત્યારબાદ તેના વિશે ફોલોઅપ લેવામાં આવતું નથી. આથી આ સિસ્ટમના અમલીકરણ બાદ સુપરવિઝન થવું જોઇએ. કર્મચારીઓને કેન્દ્ર સ્થાને રાખીને સિસ્ટમ અંગે તેઓના અભિપ્રાય લેવા જોઇએ. વધુમાં તેમણે કહયું કે, સીઆરએમમાં ઘણા રિપોર્ટ મળે છે જેને કારણે લોકો ગુંચવાઇ જાય છે. આથી ધંધાના વિકાસ માટે કઇ બાબત મહત્વની છે તે તેઓને ખબર પડતી નથી. આથી નાળી પરીક્ષણના કોન્સેપ્ટથી જ સીઆરએમનો ઉપયોગ કરવો જોઇએ તેવી સલાહ તેમણે આપી હતી.

સેમિનારમાં ચેમ્બરના ઉપપ્રમુખ આશિષ ગુજરાતીએ સ્વાગત પ્રવચન કર્યું હતું. ગૃપ ચેરમેન દીપકકુમાર શેઠવાલાએ સમગ્ર સેમિનારનું સંચાલન કર્યું હતું. જ્યારે ચેમ્બરની વેબસાઇટ અને આઇટી હબ કમિટીના કો–ચેરમેન પુનિત ગજેરાએ વકતાનો પરિચય આપ્યો હતો. અંતે ચેમ્બરના ગૃપ ચેરમેન ડો. અનિલ સરાવગીએ સર્વેનો આભાર માની સેમિનારનું સમાપન કર્યું હતું.