



TOP-CONFERENCES

International Conference of Economics, Finance and Accounting Studies

International Conference of Economics, Finance and Accounting Studies is a double-blind peer-reviewed, open-access journal published to reach excellence on the scope. It considers scholarly, research-based articles on all aspects of economics, finance and accounting. As an international congress aimed at facilitating the global exchange of education theory, contributions from different educational systems and cultures are encouraged. It aims to provide a forum for all researchers, educators, educational policy-makers and planners to exchange invaluable ideas and resources.

Клиентоориентированный Подход В Управлении

Валиханова Мохинур Курбанбай кизи

Преподаватель кафедры «Экономики и менеджмент» Джизакского политехнического
института
moxishka3@gmail.com

Самадов Шахруз Анвар угли

Студент Джизакского политехнического института
shaxruzsamadov9@gmail.com

Аннотация

Внедрение клиентоориентированного подхода требует системного изменения в управлении, включая обучение сотрудников, пересмотр процессов и стратегий, а также использование технологий для сбора и анализа данных о клиентах. Это не только улучшает качество обслуживания, но и способствует устойчивому развитию компании в долгосрочной перспективе.

Ключевые слова: управление, клиентоориентированность, качество обслуживания.

Клиентоориентированный подход в управлении становится все более важным в условиях современной экономики, где конкуренция и требования потребителей постоянно растут.

Клиентоориентированный подход в управлении — это стратегия, ставящая клиента в центр всех бизнес-процессов. Он включает понимание потребностей клиентов через исследование их предпочтений и болей, а также персонализацию предложений на основе их поведения. Важным элементом является активное получение и анализ обратной связи для улучшения продуктов и услуг. Кросс-функциональное сотрудничество между подразделениями компании обеспечивает согласованный подход к клиентам, а обучение сотрудников помогает им эффективно взаимодействовать. Оптимизация всех точек взаимодействия создает положительный клиентский опыт, а использование технологий, таких как CRM-системы, позволяет собирать данные и автоматизировать процессы. Стремление к долгосрочным отношениям с клиентами, основанное на доверии, а также измерение успеха с помощью метрик, таких как NPS, помогают оценить эффективность инициатив. Наконец, адаптивность компании к изменениям в потребительских предпочтениях и рыночной среде является ключевым аспектом успешного клиентоориентированного подхода, который может значительно повысить конкурентоспособность и устойчивость бизнеса.

Клиентоориентированный подход в управлении в Узбекистане становится все более

актуальным в условиях растущей конкуренции и изменения потребительских предпочтений. Компании начинают осознавать важность понимания потребностей клиентов и создания персонализированного опыта. Это включает в себя активное исследование рынка, анализ обратной связи и внедрение современных технологий, таких как CRM-системы, для эффективного взаимодействия с клиентами.

В Узбекистане многие предприятия стремятся улучшить качество обслуживания, обучая сотрудников навыкам коммуникации и клиентского сервиса. Кросс-функциональное сотрудничество между различными подразделениями компании помогает создать согласованный подход к клиентам и оптимизировать все точки взаимодействия.

Кроме того, акцент на долгосрочные отношения с клиентами, основанные на доверии, способствует повышению лояльности и удержанию клиентов. Измерение успеха через метрики, такие как индекс удовлетворенности клиентов (NPS), позволяет компаниям оценивать эффективность своих инициатив и адаптироваться к изменениям на рынке. Таким образом, клиентоориентированный подход становится ключевым фактором успеха для бизнеса в Узбекистане, способствуя его устойчивому развитию и конкурентоспособности.

Используемые источники:

1. Yuryevich A. A. FROM THE HISTORY OF THE DEVELOPMENT OF ACCOUNTING.
2. Yuryevich A. A. et al. THE ROLE OF GREEN ECONOMY IN SUSTAINABLE DEVELOPMENT: CHALLENGES AND OPPORTUNITIES FOR UZBEKISTAN //JOURNAL OF ECONOMY, TOURISM AND SERVICE. – 2024. – Т. 3. – №. 6. – С. 412-416.
3. Yuryevich A. A. et al. Standardization and Certification of International Quality Systems in Uzbekistan //JOURNAL OF EDUCATION, ETHICS AND VALUE. – 2024. – Т. 3. – №. 6. – С. 42-46.
4. Saidahmedova D. S., Valixanova M. QURILISH KORXONALARIDA SIFAT MENEJMENTI TIZIMINI JORIY QILISH-DAVR TALABI. Экономика и социум,(5-2 (108)), 330-334. Yahyoyevna, OF, & Alexandrovich, AA (2024). THE ROLE OF FINANCIAL MANAGEMENT IN IMPROVING THE FINANCIAL CONDITION OF ENTERPRISES //JOURNAL OF EDUCATION, ETHICS AND VALUE. – 2023. – Т. 3. – №. 1. – С. 44-47.
5. Yuryevich A. A. et al. THE ESSENCE AND STAGES OF THE DEVELOPMENT OF THE PROCESSES OF DEVELOPING CONCEPTS OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM //JOURNAL OF EDUCATION, ETHICS AND VALUE. – 2024. – Т. 3. – №. 5. – С. 204-207.
6. Yurievich A. A. et al. ESSENCE AND STAGES OF DEVELOPMENT PROCESSES FOR DEVELOPMENT OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM CONCEPTS //JOURNAL OF ECONOMY, TOURISM AND SERVICE. – 2024. – Т. 3. – №. 4. – С. 143-146.
7. Valixanova M. K., Averin A. Y. KORXONALARDA SIFATNI BOSHQARISH TIZIMLARINI JORIY ETISHNING XORIJIY TAJRIBALARI //Экономика и социум. – 2024. – №. 2 (117)-1. – С. 762-765.
8. Saidahmedova D. S., Valixanova M. QURILISH KORXONALARIDA SIFAT MENEJMENTI TIZIMINI JORIY QILISH-DAVR TALABI //Экономика и социум. – 2023. – №. 5-2 (108). – С. 330-334.
9. Файзуллаев Х. и др. Роль Наставничества В Развитии Сотрудников //International Conference of Economics, Finance and Accounting Studies. – 2025. – Т. 16. – С. 97-99.
10. Файзуллаев Х. и др. Устойчивое Развитие И Менеджмент: Как Компании Могут Интегрировать Устойчивость В Свою Стратегию //International Conference of Economics, Finance and Accounting Studies. – 2025. – Т. 16. – С. 100-102.