

الإهداء

إلى من خلد ملامحه فيّ . . أبي . . .
إلى واحتي . . التي ألوذ بها وأحلى نغمة في
الوجود

. . أمي . . .

إلى درة الفؤاد . . وعبق حياتي . . زوجتي . . .

إلى قرة عيني . . وفرحتي وليدتي .. آمال . . .

إلى سرحتي وسندي . . أهلي . . .

أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع . . .

وأسأل الله أن ينتفع به . .

- الحسين أحمد الحسين

-

شكر و عرفان

الحمد لله متم المقاصد ، به تتم الأعمال ، وتبسط الآمال ، ويزلل المحال ،
نحمده ونشكره على كل حال .

أتوجه بوافر شكري وتقديري وامتناني للبروفيسور / على عبد الله الحاكم ،
وأنة ليعجز لساني ويتواضع بناني في أن أجد كلمات توفي حقه إلا أن أقول اللهم
اجعل كل جهده هذا في ميزان حسناته .

وكذلك خالص شكري وتقديري لأخي وصديقي الذي مهما قلت فيه أجد نفسي
قد قصرت في حقه أنه كم بحثت عن أحرف تليق ومقامه لكنني في كل مرة أفق
عاجزاً أمام شخصه الذي اكن له التجلة والتبجيل الأستاذ صلاح محمد عبد الله
(حسيب).

ولا يفوتني جهد الأخ الراحل الخالد مدى ما وسعتني هذه البسيطة بما قدمه
لي من مساعدات لا تقدر بثمن الصديق العزيز / عبد الكريم .

والشكر أجزله إلى أخي وشقيق روعي وأستاذي الفاضل / معتصم البدوي
وداعة بتصحيحه لهذه الرسالة ووضع اللمسات الأخيرة فيها من صياغة وشكل
وضبط وتنقيح .

وشكري وتقديري إلى / إدارة جامعة السودان كلية التجارة بكل معيتها ، بما
قدمته لي من تذليل للصعاب وتسيير وتمهيد وحث ودفن في مجال البحث وشق
عباب العلم .

ولا أنسى أن أشكر أخي العزيز / يوسف إبراهيم محمد وسنده لي وما قام به
من جهد مقدر عندي بكل تأكيد .

والى الطير المهاجر أعاده الله من غربته سالماً غانماً له كل الإحترام والتقدير
بما قدمه من ترجمة وتعريب للمصطلحات أخي عبد المنعم عبد الله محمد .

والله من وراء القصد

فهرس البحث

الصفحة		الموضوع
إلى	من	
ب	أ	الإهداء والشكر
ح	ج	الفهارس
ل	ط	ملخص البحث
5	1	المقدمة
	6	الفصل الأول : مفهوم وخصائص استراتيجيات وأصول الخدمات المصرفية
11	7	المبحث الأول : المفهوم والخصائص
18	12	المبحث الثاني : استراتيجية التسويق المصرفي
26	19	المبحث الثالث : الأصول والمفاهيم العلمية في تسعير وتوزيع وترويج الخدمات المصرفية
	27	الفصل الثاني : العملاء وأنماط سلوكهم وطرق التعامل معهم
33	28	المبحث الأول : العملاء ومفهوم الشخصية
36	34	المبحث الثاني : سلوك العملاء
40	37	المبحث الثالث : أنماط العملاء وطرق التعامل معهم
	41	الفصل الثالث : الخدمات المصرفية في مجموعة بنك النيلين للتنمية الصناعية
44	42	المبحث الأول : نشأة وأهداف البنك
50	45	المبحث الثاني : التطور التنظيمي والإداري للبنك
58	51	المبحث الثالث : الخدمات المصرفية في المجموعة الأداء
	59	الفصل الرابع : تحليل معلومات الدراسة الميدانية
112	60	المبحث الأول : عرض وتحليل ومناقشة المعلومات
115	113	المبحث الثاني : مناقشة الفرضيات
117	116	المبحث الثالث : النتائج والتوصيات

	118	الخاتمة
121	119	المصادر والمراجع
	122	الملاحق

فهرس الأشكال

الصفحة	موضوع الشكل	الرقم
14	مصنوفة الاستراتيجية التسويقية في مرحلة تقديم الخدمة المصرفية	1
31	مكونات الشخصية	2

فهرس الجداول

الصفحة	البيان	الرقم
60	نوع العينة المبحوثة	1-1
61	المؤهل العلمي للعينة المبحوثة	2-1
62	سنوات الخبرة للعينة المبحوثة	3-1
63	الدورات التدريبية للعينة المبحوثة	4-1
64	الصعوبات المصرفية التي تواجه الموظف في خدمة العملاء	5-1
65	مقترحات الموظف لتقديم خدمة مصرفية جيدة للعملاء	6-1
66	هل الخدمات المصرفية للعملاء تتوافق مع العمولات المقبوضة	7-1
67	سياسة الحفاظ على العملاء وجذب عملاء جدد للبنك	8-1
68	ظاهرة تدني الأداء في الخدمات المصرفية للبنك	9-1
69	أثر السياسات المالية على الخدمات المصرفية	10-1
70	ملاحظات الموظف على سلوك العميل في جانب الصبر	11-1
71	ملاحظات الموظف على سلوك العميل في جانب التكيف	12-1
72	ملاحظات الموظف على سلوك العميل في جانب المثابرة	13-1
73	ملاحظات الموظف على سلوك العميل في جانب العقل المفتوح	14-1
74	ملاحظات الموظف على سلوك العميل في جانب الأناقة والمظهر	15-1
75	ملاحظات الموظف على سلوك العميل في جانب الولاء	16-1
76	ملاحظات الموظف على سلوك العميل في جانب الثقة في النفس	17-1
77	ملاحظات الموظف على سلوك العميل في جانب الإلمام بالعلاقات العامة	18-1
78	ملاحظات الموظف على سلوك العميل في جانب القدرة على التعرف	19-1
79	ملاحظات الموظف على سلوك العميل في جانب التعاون	20-1
80	ملاحظات الموظف على سلوك العميل في جانب الحماس	21-1
81	ملاحظات الموظف على سلوك العميل في جانب البساطة	22-1
82	ملاحظات الموظف على سلوك العميل في جانب السيطرة على الأمور	23-1

الصفحة	البيان	الرقم
83	ملاحظات الموظف على سلوك العميل في جانب المعرفة	24-1
84	ملاحظات الموظف على سلوك العميل في جانب حسن الخلق	25-1
85	ملاحظات الموظف على سلوك العميل في جانب الانفعال	26-1
86	ملاحظات الموظف على سلوك العميل في جانب الروح المرحة	27-1
87	نوع العملاء	1-2
88	نوع حساب العملاء	2-2
89	تاريخ فتح الحساب للعملاء	3-2
90	الصعوبات التي تواجه العميل في الفرع عند طلب الخدمة المصرفية	4-2
91	الأسباب التي أدت بالعملاء للتعامل مع فرع البنك المعني دون الفروع الأخرى	5-2
92	هل يتعامل البنك مع أي بنك آخر	6-2
93	هل الخدمات المصرفية المقدمة للعميل تتوافق مع العملات المقبوضة	7-2
94	كعميل للبنك المعيار المناسب للمنافسة مقارنة بفروع البنك الأخرى هو موقع الفرع	8-2
95	كعميل للبنك المعيار المناسب للمنافسة مقارنة بفروع البنك الأخرى هو المظهر الخارجي للفرع	9-2
96	كعميل للبنك المعيار المناسب للمنافسة مقارنة بفروع البنك الأخرى هو توافر مواقف السيارات	10-2
97	كعميل للبنك المعيار المناسب للمنافسة مقارنة بفروع البنك الأخرى هو ترتيب وتنظيم الفرع من الداخل	11-2
98	كعميل للبنك المعيار المناسب للمنافسة مقارنة بفروع البنك الأخرى هو مستوى النظافة	12-2
99	كعميل للبنك المعيار المناسب للمنافسة مقارنة بفروع البنك الأخرى هو توفر العدد الكافي من الموظفين	13-2
100	كعميل للبنك المعيار المناسب للمنافسة مقارنة بفروع البنك الأخرى هو كفاءة الموظفين	14-2
101	كعميل للبنك المعيار المناسب للمنافسة مقارنة بفروع البنك الأخرى هو درجة التقنية المستخدمة	15-2
102	كعميل للبنك المعيار المناسب للمنافسة مقارنة بفروع البنك الأخرى هو سرعة الخدمة	16-2
103	كعميل للبنك المعيار المناسب للمنافسة مقارنة بفروع البنك الأخرى هو المعاملة الجيدة	17-2

الصفحة	البيان	الرقم
104	كعميل للبنك المعيار المناسب للمنافسة مقارنة بفروع البنك الأخرى هو علاقته مع العاملين بالفرع	18-2
105	كعميل للبنك المعيار المناسب للمنافسة مقارنة بفروع البنك الأخرى هو وتوافر مكان الانتظار بالفرع	19-2
106	كعميل للبنك المعيار المناسب للمنافسة مقارنة بفروع البنك الأخرى هو درجة دقة الخدمة	20-2
107	كعميل للبنك المعيار المناسب للمنافسة مقارنة بفروع البنك الأخرى هو بساطة الإجراءات الداخلية	21-2
108	كعميل للبنك المعيار المناسب للمنافسة مقارنة بفروع البنك الأخرى هو مظهر الموظفين	22-2
109	كعميل للبنك المعيار المناسب للمنافسة مقارنة بفروع البنك الأخرى هو الاهتمام بالعملاء	23-2
110	مقترحات العميل لتقديم الخدمة المصرفية الجيدة واستمراره في التعامل مع الفرع	24-2
111	أسباب ظاهرة تدني الأداء في الخدمات المصرفية بالفرع	25-2
112	تأثير السياسات المالية العامة على الخدمات المصرفية المقدمة من الفرع	26-2

ملخص البحث

إن الخدمات المصرفية هي مجموعة من خصائص العمل المصرفي التي تحقق مزايا ومنافع تشبع الاحتياجات المالية والمصرفية للعميل ، ولا بد لإدارة المصرف الناجح أن تقدم خدماتها المصرفية استناداً على خطة واستراتيجية واضحة ، مبنية على أسس علمية ودراسة وافية حتى تؤدي إلى تحقيق النتائج والأهداف المرجوة .

وقد تناول هذا البحث التكميلي سلوكيات وحاجات العميل وأثرها على الخدمات المصرفية ، بالتركيز على تجربة مجموعة بنك النيلين للتنمية الصناعية وذلك لتقويم التجربة في هذا الجانب ، وتحديد أثر السلوكيات المختلفة للعملاء وحاجاتهم على الخدمات المصرفية التي تقدمها مجموعة البنك .

وللتأكد من صحة فسيات هذا البحث ، فقد اتبع الباحث منهج دراسة الحالة الذي يفر فرصة كبيرة لجمع المعلومات والبيانات ، والدراسة المتعمقة ، ويتناسب مع أغراض الدراسة . وقد اعتمد الباحث على الدراسة الميدانية لتغطية عينة عشوائية من 45 فرداً شملت كافة المستويات الإدارية في أقسام الخدمة المصرفية، وأيضاً عينة عشوائية من 57 عميل من المستفيدين من الخدمة التي يقدمها البنك ، وقد ساعدت هذه الدراسة الميدانية الباحث كثيراً في التحقق من مدى صحة الفرضيات ، وفي ختام الدراسة توصل الباحث إلى النتائج التالية :-

1. نقص القوى العاملة وقلة الخبرة المصرفية والتأهيل أو التدريب للموظفين .
2. غياب كامل لبعض الفروع في إرشاد أو دليل العملاء لمكان الخدمة .
3. بعض الفروع تستخدم الآلات القديمة في تقديم الخدمة .
4. منظر الفرع غير منتظم (من ناحية الفرع).

ومن هذه النتائج تمكن الباحث من وضع عدد من التوصيات ، والتي إذا ما تم الأخذ بها ، من الممكن أن تفيد في تصحيح ما يواجه البنك من خلل في جانب الخدمات المصرفية ، حتى يحقق أهدافه بالمستوى المطلوب .

والتوصيات هي :-

1. تدريب وتأهيل موظفي الخدمة المصرفية .
2. تهيئة صالات الانتظار في كل الفروع وتزويدها بكافة الخدمات الضرورية .
3. إعطاء الأولوية لفروع العاصمة في إدخال الحاسب الآلي .
4. توفير القوي العاملة لتفادي النقص .
5. أن يتحلى موظفو أقسام الخدمة المصرفية بالصبر والانضباط وحسن التعامل .

ABSTRACT

Banking service is a collection of financial services to satisfy customers' needs as well as to benefit the local community and businesses. Obviously it is important for a successful bank to provide its services based on a well planned on strategically constructed & planted ground to maintain successfulness.

This complementary research has addressed customers' behavior and needs and its impact on banking services, focusing on the experience of ELNILAIN Industrial Development Bank Group, so as to assess it, and to determine the impact of customers' different behaviors and their needs on the group services handled through all its branches in Khartoum state.

To ensure the validity of this research hypothesis, the researcher adopted the case study approach, which provides a great opportunity to collection of information and data, and in-depth study and at the same time relevant to the goals of the study.

In this respect, the researcher conducted a field study to cover a random sample of individuals at all administrative levels of the banking services section, and also random sample of customers as users of the service offered by the bank. This enabled the researcher to verify the validity of the research hypothesis.

The following are the final findings of the study:-

- 1- Lack of manpower, banking experience and training of employees.
- 2- Complete absence of service directories in some branches.
- 3- Some branches still using old technology which cause an inconvenient time delay.
- 4- Look of the branches is in convenient.

Based on these findings, the researcher made the following recommendations:-

- 1- Appropriate training for the staff is necessary.
- 2- Equip waiting rooms with all facilities needed for the comfort of customers.

- 3- z resources support.
- 4- Staff of banking services should be patient and with good manner and character.

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا

سلوكيات وحدة العمل وأثرها على الخدمات المصرفية

(دراسة حالة : مجموعة بنك النيلين

للتنمية الصناعية)

(1993م – 1998م)

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة
الأعمال

إعداد :
الحسين احمد الحسين
إشراف :
بروفيسور /علي عبدالله محمد
الحاكم

الخرطوم - يوليو 2002م

O

قال تعالى :-

{ إن الذين آمنوا وعملوا الصالحات
وأقاموا الصلاة وآتوا الزكاة لهم
أجرهم عند ربهم ولا خوف عليهم
ولا هم يحزنون }

صدق الله
العظيم

(سورة البقرة ، الآية رقم (277))