



k



University of science & Technology

Faculty of Graduate Studies & Academic Development

Research Paper

Impact of Customer Care Program

On Company Sales

Case Study Zain Company

**Search for a supplementary Master's degree In
Business Administration**

Research by:

Azza Mustafa Fargalla ALawad

Supervisor by:

Professor. Hassan Abas Hasssan

May 2012

ملخص البحث

لم تجد إدارة خدمات المشتركين في السودان اهتماماً كافياً وظلت وظيفة خدمات المشتركين وظيفية ثانوية غير مشجعة ولم تحظ بعد بالفهم الكامل ولم تلق الاعتراف والاهتمام الذي تلقاه معظم وظائف الإدارات الأخرى.

وبدراسة وضع خدمات المشتركين بشركة زين للاتصالات من خلال وسائل أولية وهي المقابلة ومصادر ثانوية وهي الكتب والمراجع توصلت الدراسة إلى بعض الايجابيات بأن إدارة خدمات المشتركين لها دور أساسي وفعال في زيادة مبيعات الشركة وزيادة عدد المشتركين والمحافظة على المشتركين الموجودين وساعدت أيضاً في إرضائهم عن طريق تقديم خدمة متميزة بفعالية وكفاءة عالية.

ونتمنى أن تجد كل الاهتمام والرعاية من الإدارة العليا والجهات المختصة.



Introduction

Customer Care is a crucial element of business success. Customer Care involves putting system in place to maximize customer's satisfaction with your business. It should be a prime consideration for every business, sales and profitability depends on keeping satisfied.

Existing customer relationships are opportunities to increase sales because your customers will already have a degree of trust in your recommendations.

Cross-selling and up-selling are ways of increasing either the range or the value of what you sell by pointing out new purchase possibilities to these customers. Alerting customers when new, upgraded or complimentary products become available — perhaps through regular emails or newsletters - is one way of increasing sales.

The research studies the good customer service and its impact on company's sales. Research takes Zain Sudan (Telecommunication Company) as case study. The study covers customer care professional and its application and how it leads to maximizing sales volume and also retention and acquisition strategies.