

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین مهارت مذاکره کارکنان با میزان اعتماد و سرمایه گذاری مالی مشتریان بانک ملی شهر قم

محل انتشار:

همایش ملی بهبود و بازسازی سازمان و کسب و کار (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

محمد کاره وند - دانشگاه آزاد اسلامی واحد بیرجند، بیرجند

مهدی محمودزاده واشان - دانشگاه آزاد اسلامی واحد بیرجند، بیرجند

خلاصه مقاله:

هدف از این تحقیق، بررسی رابطه بین مهارت مذاکره کارکنان با میزان اعتماد و سرمایه گذاری مالی مشتریان بانک ملی شهر قم بود. روش تحقیق از حیث هدف یک تحقیق کاربردی و از حیث نحوه گردآوری اطلاعات از نوع تحقیقات توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان بانک ملی شهر قم که برابر با 260 نفر بود؛ که حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی مورگان - 150 نفر محاسبه گردید؛ که این تعداد به شیوه تصادفی خوشه ای چند مرحله ای به عنوان نمونه آماری در تحقیق حاضر شرکت داده شدند. در این تحقیق از پرسشنامه مهارت های مذاکره توسط پیره (1981)، پرسشنامه اعتماد مشتریان باقری قادیکلایی و همکاران (1394)، پرسشنامه سرمایه گذاری مالی وفایی باغکی (1393)، استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده ها در سطح توصیفی شامل محاسبه شاخص های آماری: میانگین، میانه، انحراف استاندارد، واریانس؛ و سطح استنباطی شامل: آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون ساده و چندگانه است؛ و کلیه محاسبات آماری این آزمون ها توسط نرم افزار SPSS 21 صورت گرفت. در نهایت نتایج نشان داد که بین مهارت مذاکره کارکنان (شهودی، هنجاری، تحلیلی، واقع گرایی) با میزان اعتماد و سرمایه گذاری مالی مشتریان بانک ملی شهر قم رابطه معناداری وجود دارد.

کلمات کلیدی:

مهارت مذاکره کارکنان، میزان اعتماد، سرمایه گذاری مالی مشتریان.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1044783>

