

عنوان مقاله:

شناسایی و اولویت بندی و ارائه راهبردهای ممکن به منظور اولویت بندی نیازهای مشتریان با استفاده از تکنیک های دلفی، مدل کانو، تحلیل سلسله مراتبی داده ها و ماتریس سوات (مورد مطالعه: شرکت کاله استان خوزستان)

محل انتشار:

ششمین کنفرانس ملی پژوهش های کاربردی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد سالم در بانک، بورس و بیمه (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

نویسندگان:

اکبر ستوده - گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران

محمد همتی - دانشیار، گروه مدیریت، واحد سمنان، دانشگاه آزاد اسلامی، سمنان، ایران

خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر شناسایی، اولویت بندی و ارائه راهبردهای ممکن به منظور اولویت بندی نیازهای مشتریان در شرکت کاله استان خوزستان است. روش پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و با توجه به ماهیت تحقیق توصیفی-پیمایشی است. برای انجام این پژوهش از دو گروه جامعه آماری استفاده شده است. گروه اول جامعه آماری، جهت شناسایی نیازها و انتظارات مشتریان شامل فروشگاه های طرف قرارداد شرکت کاله می باشد. که در استان خوزستان تعداد 4200 فروشگاه وجود دارد. با استفاده از فرمول کوکران 352 فروشگاه به عنوان نمونه به روش نمونه گیری سرشماری تعیین گردید. نیازها و انتظارات مشتریان با استفاده از مدل کانو مورد شناسایی و طبقه بندی شدند و میزان رضایت آنها از عملکرد شرکت مورد اولویت بندی قرار گرفت. جامعه آماری دوم جهت تشخیص نقاط قوت، ضعف، فرصت ها و تهدیدهای مورد توجه شرکت و همچنین جهت اولویت بندی استراتژی ها از تکنیک AHP، شامل مدیران و کارشناسان شرکت کاله خوزستان می باشد که با استفاده از روش نمونه گیری قضاوتی، 10 نفر از آنها به عنوان نمونه انتخاب شدند. بدین ترتیب، نخست با بکارگیری ادبیات تحقیق و نظر خبرگان و کارشناسان و با استفاده از تکنیک دلفی، عوامل داخلی و خارجی مؤثر (فرصت ها، تهدیدها، نقاط قوت و ضعف) شرکت در جهت نیازها و انتظارات مشتریان شناسایی شد. با توجه به اطلاعات به دست آمده از کارشناسان و استراتژیست هادر این پژوهش وضعیت شرکت کاله در بین چهار استراتژی تدافعی، متنوع سازی، تهاجمی و محافظه کارانه در نقطه تهاجمی قرار دارد. در آخر استراتژیهای حاصله با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP) از طریق نرم افزار Expert choice رتبه بندی شدند.

کلمات کلیدی:

نیازهای مشتریان، مدل کانو، تحلیل SWOT، تکنیک AHP

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1121979>

