

عنوان مقاله:

طراحی مدل تجزیه و تحلیل کیفیت خدمات و رضایت مندی مشتریان بانک مهر کرمانشاه

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و توسعه اقتصادی (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 26

نویسندگان:

مهدی حسین پور - استادیار مدیریت کارآفرینی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه رازی، ایران

یوسف محمدی فر - استادیار مدیریت کارآفرینی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه رازی، ایران

محمد جواد جمشیدی - استادیار مدیریت کارآفرینی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه رازی، ایران

شهرام نادری - دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمانشاه، ایران

خلاصه مقاله:

امروزه بانک ها در تلاش هستند تا با ارائه خدمات با ارزش و با کیفیت، رضایت و اعتماد مشتریان را افزایش دهند، تا از این طریق وفاداری مشتریان و در نتیجه تمایل آنها را برای خرید مجدد افزایش دهند. ایجاد وفاداری در مشتریان مفهومی است که در کسب و کار های امروزی به لحاظ اینکه مشتریان وفادار به صورت مؤلفه اصلی موفقیت سازمانی در آمده اند مورد توجه بیش از پیش قرار گرفته اند. بدین منظور تحقیق حاضر با روش کیفی، و با توجه به رویکرد نظریه ی زمینه ای صورت گرفت. روش انتخاب نمونه ها به صورت نمونه گیری هدفمند بود و جمع آوری داده ها با بهره گیری از مصاحبه های عمیق و نیمه ساختار یافته تا مرحله اشباع نظری ادامه یافت در مجموع از مصاحبه با 23 نفر از کارشناسان اشباع نظری حاصل شد. نتایج مطالعات نشان داد که کیفیت مهمترین عامل در عرصه رقابت جهانی به شمار می آید و سازمان ها ناچارند که برای رقابت پیروزمندانه در بازار، کالایا خدمات با کیفیت عرضه نمایند. یکی از مهمترین نهادهایی که در جامعه امروز وجود دارد بانک است. بانک ها امروزه به صورتی در زندگی روزمره افراد جامعه قرار گرفته اند که تصور زندگی بدون بانک محال به نظر می رسد. بانک که با مفهوم پول گره محکمی خورده است به سان قلبی می ماند که در رگ های جامعه پول را به جریان می اندازد. یکی از راهکارهای اساسی که یک موسسه خدماتی می تواند با توسل به آن خود را از سایر رقبا متمایز کند ارایه دائمی کیفیت خدمات برتر به مشتریان می باشد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رضایت مندی، بانک مهر ایران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1124714>

