

عنوان مقاله:

ارتقاء کیفیت مدیریت ارتباط با مشتری بوسیله پیام رسانه ای موبایل

محل انتشار:

دومین همایش ملی مدیریت دانش و کسب و کارهای الکترونیکی با رویکرد اقتصاد مقاومتی (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

حبیب باقری - گروه علوم ارتباطات اجتماعی، واحد الکترونیک، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

ماندانا صنیعی - استادیار گروه علوم ارتباطات اجتماعی، واحد تهران شرق، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

در این پژوهش سعی شده ارتقاء کیفیت مدیریت ارتباط با مشتریان بانک تجارت (شعب شمال شرق تهران) از طریق پیامرسان های موبایلی مثل تلگرام و اینستاگرام بوسیله روش پیمایش بررسی شود. جامعه آماری مشتریان بانک تجارت شعبشمال شرق تهران بود به تعداد 260 نفر، تعداد نمونه با توجه به جدول کرجسی مورگان 152 نفر انتخاب شدند. نتایج نشان داد که بوسیله پیام رسان های موبایلی ارائه کیفیت خدمات، حل مشکلات و شکایت مشتریان، سنجش رضایت و وفاداریمشتری راحتتر صورت می گیرد و کیفیت مدیریت ارتباط با مشتریان بانک تجارت ارتقاء می یابد.

کلمات کلیدی:

پیام رسان های موبایلی، تلگرام و اینستاگرام، مدیریت ارتباط با مشتریان، بانک تجارت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1128304>

