

عنوان مقاله:

استفاده از اقدامات کیفیت استراتژیک به منظور حفظ مشتریان

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی مدیریت بهره وری و کیفیت در نگرش جهانی شدن (سال: 1389)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

عباس مقبل با عرض - استادیار گروه مدیریت دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه تربیت مدرس

سیدمهدی میرمهدی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه تربیت مدرس

خلاصه مقاله:

با توجه به بازارهای رقابتی امروز حفظ مشتریان شدیداً وابسته به کیفیت محصولات و خدمات دارد کیفیت خدمات موجب رضایت مشتریان و رضایت مشتریان حفظ مشتریان را به دنبال دارد در تحقیق حاضر مدلی جهت بهبود در اقدامات کیفیتی استراتژیک به منظور حفظ مشتریان ارائه گردیده است این مدل براساس مدل اصلاح شده کانو که درجه اهمیت مشخصه های کیفی نیز در آن لحاظ شده است و با توجه به سطح خدمات مشتریان ارائه شده است توجه به این اقدامات کیفیتی نقش مهمی در حفظ مشتریان سازمانهای خدماتی خواهد داشت.

کلمات کلیدی:

کیفیت، حفظ مشتری، رضایت مشتری، مدل کانو، مشخصه کیفی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/113220>

