

عنوان مقاله:

بررسی تأثیر پاسخگویی کارکنان بر رضایت مشتریان از کیفیت خدمات پس از فروش

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی چشم اندازهای نوین در حسابداری، مدیریت و کارآفرینی (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 24

نویسندگان:

علی کنگرانی فراهانی - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز

خالد موالی زاده - کارشناس مالی شرکت لوله سازی اهواز

بهزاد جامعی - کارشناس مالی شرکت لوله سازی اهواز

خلاصه مقاله:

دوران کنونی دوران مشتری مدارس است و مشتری به محور کلیه عملیات تبدیل شده است و این نگرش در بازاریابی حاکم شده است که کالاها و خدمات به گونه ای به مشتری ارائه گردد که موجب رضایتمندی او را فراهم آورد. هدف تمامی سازمان ها ارائه خدمات مناسب و مورد رضایت مشتریان است. از آنجایی که سازمان مورد بررسی یعنی شرکت لوله سازی اهواز در شرایط کنونی در زمینه تولید محصولات غیر متمایز فعالیت می کند، بنابراین کیفیت خدمات پس از فروش بر رضایتمندی مشتریان در شرکت لوله سازی اهواز می باشد. در این پژوهش از مدل سروپرف به این منظور استفاده گردید. جامعه آماری این پژوهش، مشتریان شرکت در سال 97 در نظر گرفته شد و نمونه آماری متشکل از 63 مشتری بوده است. اطلاعات مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه در سال 98 از نمونه مورد بحث جمع آوری گردید. داده ها کدگذاری و وارد نرم افزارهای spss و smart pls شدند و نتایج به دست آمده حاکی از معنی داری تأثیر کیفیت خدمات پس از فروش و ابعاد آن بر رضایتمندی مشتریان است.

کلمات کلیدی:

پاسخگویی کارکنان، رضایت مشتریان، کیفیت، خدمات پس از فروش

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1143008>

