

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی در گردشگری هوشمند

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی تحقیقات بین رشته ای در مهندسی برق، کامپیوتر، مکانیک و مکاترونیک در ایران و جهان اسلام (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

صدف صفوی - استاد دانشگاه علمی کاربردی جهاد دانشگاهی واحد مشهد

نجمه ستوده - دانشجوی دانشگاه علمی کاربردی جهاد دانشگاهی واحد مشهد

ابراهیم امینی - دانشجوی دانشگاه علمی کاربردی جهاد دانشگاهی واحد مشهد

زکيه سهيلي - دانشجوی دانشگاه علمی کاربردی جهاد دانشگاهی واحد مشهد

خلاصه مقاله:

امروزه هوشمندی و مدیریت هوشمند گردشگری و تأمین کنندگان، به یکا لولیت اصلی و چالش بزرگ تبدیل شده است. بایستی با استفاده از تکنولوژی نوین و فناوری بتوان خاطرات و تجربیات بسیار خوب و خاطره انگیز را برای گردشگران به وجود آورد و بصورت مستقیم و غیر مستقیم نقشی اساسی در ترویج فرهنگ هر کشور در سطح بین الملل دارد. گردشگری هوشمند منجر به اشتغال و درآمد زایی شده و درآمد اقتصادی ارزی را به همراه دارد که منجر به مزیت رقابتی پایدار در عرصه تجارت آنلاین می شود. مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی نیز موضوعی گسترده بوده که بخصوص در گردشگری الکترونیکی نقش کلیدی روایفا می کند. مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی که با پیش بینی و تحلیل رفتار مشتری می تواند در حفظ مشتری، وفاداری و سودآوری مشتری کمک شایانی کند؛ به خصوص در صنعت گردشگری الکترونیکی وجود کاربرانبا علایق گوناگون و وجود رقابت گسترده مراکز تفریحی و خدماتی، ضرورت توسعه ابزارهای اینترنتی و کانال های ارتباطی برای توسعه هوشمندسازی بسیار بالاست. در این مقاله، در مورد گردشگری هوشمند، گردشگران هوشمند و شهر هوشمند مطالبی ارائه شده است و همچنین ضرورت پیاده سازی نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی در صنعت گردشگری هوشمند بررسی شده است.

کلمات کلیدی:

گردشگری هوشمند، مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی، شهر هوشمند، صنعت گردشگری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1184168>

