

عنوان مقاله:

کاوش الگوهای پویایی مشتریان در صنعت بانکداری

محل انتشار:

مجله تحقیقات بازاریابی نوین، دوره 9، شماره 2 (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 30

نویسندگان:

عبدالرضا مصدق - دانشجوی دکترای مهندسی فناوری اطلاعات، دانشکده مهندسی صنایع و سیستم ها، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

امیر البدوی - استاد، دانشکده مهندسی صنایع و سیستمها، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

محمد مهدی سپهری - استاد، دانشکده مهندسی صنایع و سیستمها، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

بابک تیمورپور - استادیار، دانشکده مهندسی صنایع و سیستمها، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

برای چندین دهه، سازمان ها بیش از مشتریان بر نشان تجاری و محصولاتشان تمرکز می کردند؛ اما اکنون بنگاه های اقتصادی بر ایجاد و حفظ ارتباط موثر با مشتریان متمرکز شده اند. در چنین شرایطی شناخت مشتریان و نیازهای آنان به امری حیاتی برای سازمان ها تبدیل شده است. یکی از پرکاربردترین روش های شناخت مشتریان، بخش بندی آنها به گروه های متجانس و شناخت ویژگی های هر بخش است؛ اما شیوه های سنتی و ایستای بخش بندی مشتریان پاسخگوی تغییرات سریع بازارهای پویای امروزی نیست. در عصر ارتباطات و فناوری های نوین، مشتریان مدام در بین بخش های مختلف جابه جا می شوند. شناخت الگوهای تغییرات و چگونگی پویایی بخش های مشتریان، عاملی کلیدی برای کسب بینش عمیق از مشتریان، پیش بینی تغییرات بازار و حتی هدایت موثر آن است. عمده پژوهش های پیشین در این موضوع سعی در تدوین الگویی عمومی و میان صنعتی برای تفسیر پویایی مشتریان کرده اند؛ حال آنکه ماهیت بخش های مشتریان و الگوهای پویایی از صنعتی به صنعت دیگر کاملا متفاوت است. پژوهش حاضر با در نظر گرفتن مشخصات یک صنعت خاص (صنعت بانکداری)، الگوهای پویایی مشتریان را با استفاده از ابزارهای تحلیل داده های بزرگ کاوش و مطالعه کرده است. نتایج این مطالعه، هشت گونه از الگوهای پویایی و روابط میان آنها را در صنعت مطالعه شده آشکار ساخته و با استفاده از آنها، راهکارهایی برای پیش بینی پویایی آینده مشتریان و هدایت آن برای ارتقای اثربخشی فعالیت های بازاریابی، پیشنهاد داده است.

کلمات کلیدی:

پویایی مشتریان، الگوهای پویایی خاص صنعت، ارزش طول عمر مشتری، صنعت بانکداری، ابزارهای تحلیل داده های بزرگ

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1206930>

