

عنوان مقاله:

توسعه تبلیغات و بازاریابی در تجارت الکترونیک به منظور افزایش عملکرد در صنعت بانکداری

محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی مدیریت و صنعت گردشگری (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسنده:

عباس مشهدی علی محمد بزاز تهرانی - کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات موسسه عالی مهر البرز واحد تهران، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

امروزه با توجه به ساختار رقابتی شدید حاکم بر بانکها در عرضه خدمات الکترونیکی، استفاده از تبلیغات برای معرفی خدمات نقش مهمی در ترغیب و تشویق مشتریان در استفاده از محصول و خدمات و در نهایت جذب آنها به سمت استفاده از خدمات الکترونیکی بانکها دارد. به عبارت دیگر اگر بانکها بتوانند اثر بخشی تبلیغات خود را بر مشتریان ارزیابی نمایند، می توانند در آینده عملکرد بهتری داشته باشند که این خود میتواند به عنوان یک مزیت رقابتی برای بانکها محسوب شود. در این رابطه تحقیقات مختلفی در سطح کشور انجام شده است که در آنها تنها عناصر تاثیر گذار در تبلیغات ویا وسیله ارتباطی تبلیغاتی مورد بررسی قرار گرفته است. تحقیق حاضر که روی بانکهای سامان استان تهران انجام شده است. برای دستیابی به این سوال است که آیا تبلیغات باعث افزایش جذب مشتریان در استفاده از خدمات الکترونیکی بانک سامان (از جمله خدمات موبایل بانک، تلفن بانک، اینترنت بانک دستگاه pos فروشگاه و سیستم دستگاههای خودپرداز ATM) شده است و اگر تاثیر دارد کدامیک از روشهای تبلیغ (تبلیغات تلویزیونی، تبلیغات رادیویی، استفاده از تبلیغات کاتالوگها و بروشورها، تبلیغات مطبوعاتی و یا تبلیغات شفاهی) اثرگذارتر است. تحقیق حاضر یک تحقیق بر مبنای هدف جزء تحقیقات کاربردی است که با استفاده از منابع کتابخانه ای و منابع اطلاعاتی بانکها و نظر کارشناسان مربوطه با استفاده از ابزار پرسشنامه نظرات مشتریان خدمات الکترونیکی بانک سامان استان تهران جمع آوری و در نهایت پس از بررسی گزینه های پرسشنامه تاثیر عناصر تبلیغاتی و تاثیر وسایل ارتباطی تبلیغاتی توسط از نرم افزار SPSS V:18 و رگرسیون، تاثیر تبلیغات بر جذب مشتریان خدمات بانکداری الکترونیک را مشخص کرده و ضمن بررسی وسایل ارتباطی موثرترین روش تبلیغات را تعیین و معرفی می نماید. در پایان ضمن بررسی فرضیات تحقیق راهکارهایی برای بهبود تحقیقات آتی ارائه میدهد.

کلمات کلیدی:

تبلیغات-بانکداری الکترونیک-مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1406952>

