

عنوان مقاله:

بررسی اجرای مدیریت ارتباط با مشتری بر بهبود عملکرد کارکنان بانک سپه

محل انتشار:

سومین کنفرانس ملی علوم انسانی و توسعه (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسنده:

سهیل متولیان - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، موسسه آموزش عالی مهرالبرز

خلاصه مقاله:

این مقاله به بررسی نقش مدیریت ارتباط با مشتری در بهبود عملکرد بانک سپه می پردازد. مدیریت ارتباط با مشتری به عنوان یک راهبرد ضروری در تمام سازمانها است که اجرای آن میتواند رضایت مشتری را داشته باشد، وفاداری آنها را تضمین کند و در نتیجه فروش بیشتر و تکرار خرید را انجام دهد. مدیران سازمانها به آگاهی یافتن از عوامل ایجاد موفقیت در CRM توجه خاص خود را نشان میدهند زیرا این عناصر کلیدی می توانند سازمانها را در اجرای هرچه موفق تر آن یاری رسانند. مدیریت ارتباط با مشتری، حوزه ای است که به خدمات بسیاری از شرکت ها و سازمان هادر رقابت های محیطی توجه می شود. هدف از انجام این پژوهش بررسی رابطه مدیریت ارتباط با مشتری و بهبود عملکرد بانک سپه می باشد و همچنین باعث افزایش ارتباط با بهبود کیفیت و ارائه خدمات بهتر می شود. روش انجام این پژوهش کتابخانه ای و با استفاده از مقالات، پایان نامه ها، کتاب های مورد نیاز و همچنین از سایت های اطلاعاتی شبکه اینترنتی استفاده شده است.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، CRM، بهبود عملکرد، بانک سپه

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1498825>

