

## عنوان مقاله:

ایجاد پیوند بین رفتارهای تعامل خدماتی کارکنان و مشتریان شرکت های بیمه از طریق انرژی ارتباطی و انسجام تعامل ادراک شده

## محل انتشار:

نشریه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه، دوره 7، شماره 2 (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

## نویسندگان:

ایمان عزیز - دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

سعید صمدی فر - دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران، ایران.

## خلاصه مقاله:

این پژوهش به دنبال ایجاد پیوند بین رفتارهای تعامل خدماتی کارکنان و مشتریان شرکت های بیمه از طریق انرژی ارتباطی و انسجام تعامل ادراک شده می باشد. برای سنجش متغیرهای تحقیق از پرسشنامه لیانگ و همکاران (۲۰۲۰) استفاده شده است. پرسشنامه پژوهش به صورت تصادفی ساده بین ۳۲۳ نفر نمونه از جامعه آماری که کلیه کارکنان و نمایندگان فروش شرکت های بیمه استان فارس است و حجم آن با فرمول کوکران برآورد شده است، توزیع شد. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی بود. نتایج حاصل از آزمون فرضیه های تحقیق از روش معادلات ساختاری و تحلیل مسیر به روش حداقل مربعات جزئی (PLS) نشان می دهد که مشارکت نقش خدمات کارکنان شرکت های بیمه، رفتار مشتری مداری کارکنان و رفتار توانمندسازی مشتری کارکنان بر انرژی رابطه ای درک شده و انسجام تعامل تاثیر مثبت و معنی داری دارند. نتایج همچنین نشان داد که انرژی رابطه ای درک شده انسجام تعامل تاثیر مثبت و معنی داری بر رفتار شناسایی خدمات و رفتار هماهنگی خدمات دارد.

## کلمات کلیدی:

رفتار تعامل خدماتی کارکنان، رفتار تعامل خدماتی مشتری، انرژی ارتباطی، انسجام تعامل، شرکت های بیمه

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1525264>

