

عنوان مقاله:

مهم ترین عوامل موثر در وفاداری مشتری از دیدگاه اسلام

محل انتشار:

هجدهمین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

محمد گودرزی - دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی- مدیریت بازاریابی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی ساوه، ایران

حسین حبیبی تبار - دانشیار گروه معارف اسلامی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی ساوه، ایران

خلاصه مقاله:

در عصر حاضر در بستر تحولات اقتصاد جهانی و رقابت های ناشی از آن، سازمان ها و بنگاه های اقتصادی برای پیروزی در این عرصه و ادامه حیات و کسب سود بیشتر، به استفاده ترکیبی از ابزارهای مختلف بازاریابی روی آورده اند تا هرچه بیشتر بتوانند هزینه های خود را کنترل و کاهش داده و در نهایت به منفعت برسند. ورود بنگاه ها به عرصه رقابت شدید و استفاده از اصول بازاریابی مدرن که عمداً سود محور نیز می باشد سبب عدم رعایت برخی اصول اخلاقی و حقوق مشتریان و حتی صاحبان بنگاه ها در کسب سود می شود. خلاء مذکور، بشر امروز را به تحقیق و تبیین فلسفه بازاریابی و ارکان آن از دیدگاه جامع و کامل تری که در آن هم حقوق مشتری و هم حقوق صاحبان بنگاه رعایت شود، مشتاق نموده است. دین مقدس اسلام به عنوان آخرین و کامل ترین دین الهی برای تمام شئون زندگی بشر در همه دوره ها و اعصار از جمله فعالیت های تجاری و اقتصادی برنامه، قوانین و مقرراتی ارائه نموده است و هدف عمل به آنها را قرب الهی، سعادت دنیوی و اخروی انسان بیان نموده است. احادیث ائمه معصومین (علیه السلام) به عنوان بندگان خاص خداوند و منبع معارف الهی موید رعایت حقوق مشتری و صاحبان کسب و کار مطابق احکام قرآنی است. به همین دلایل ضرورت دارد ارکان بازاریابی از دیدگاه معارف ناباست که « وفاداری مشتری » اسلام مورد بررسی و تبیین قرار گیرد. یکی از مفاهیم مهم و کلیدی در عرصه تجارت و بازرگانی در عصر حاضر توسط دانشمندان بسیاری مورد تحقیق و بررسی قرار گرفته و از دیدگاه بازاریابی مدرن بر اهمیت و مزایای سودآور آن برای بنگاه های اقتصادی تاکید شده است. در این پژوهش با روش تحلیل مضمون و با رویکرد قرآنی، مهم ترین و تاثیرگذارترین عوامل بر وفاداری مشتری از دیدگاه اسلام بررسی و تبیین می گردد.

کلمات کلیدی:

مشتری، وفاداری مشتری، رضایت مشتری، تعهد، اعتماد، ارتباط با مشتری، اخوت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1579756>

