

عنوان مقاله:

ارزیابی و اولویت بندی عوامل کلیدی مدیریت ارتباط با مشتری و تاثیرگذاری آن ها بر کیفیت خدمات مشتری با روش دیمتل

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت و مهندسی کیفیت و قابلیت اتکا (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 27

نویسندگان:

مهدی قوم دوست نوری

نصیر نعیمی

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی و اولویت بندی عوامل کلیدی مدیریت ارتباط با مشتری و تاثیرگذاری آن ها بر کیفیت خدمات مشتری با روش دیمتل انجام شده است که از نظر هدف، یک پژوهش کاربردی، از نظر روش گردآوری داده ها از نوع توصیفی - همبستگی و خبره سنجی است. جامعه آماری این پژوهش شامل تعدادی از کارکنان ادارات و تمام مراجعہ کنندگان به آن می باشد. حجم نمونه پژوهش ۱۵۱ نفر از مراجعہ کنندگان و ۶ نفر از کارکنان خبره ادارات در نظر گرفته شده است. سپس برای جمع آوری اطلاعات از سه پرسشنامه عوامل کلیدی موثر مدیریت ارتباط با مشتری اویسی و پرسشنامه کیفیت خدمات پارسورمان و یک پرسشنامه مقایسات زوجی استفاده شد و با استفاده روش نمونه گیری تصادفی ساده و هدفمند توزیع گردید. و اعتبار محتوای پرسشنامه توسط استادان تایید شده و ۳۱ پرسشنامه جهت محاسبه ضریب پایایی با روش آلفای کرونباخ پخش شد که بالاتر از ۷/۰ بدست آمد. و از تکنیک های آمار توصیفی به منظور طبقه بندی نمرات خام و ترسیم جداول استفاده گردید و همچنین از آمار استنباطی، آزمون رگرسیون ساده و تکنیک دیمتل به منظور بررسی سوالات و فرضیه های پژوهش استفاده گردید. نتایج حاصل از پژوهش نشان می دهد که تمامی عوامل کلیدی موثر مدیریت ارتباط با مشتری بر کیفیت خدمات تاثیرگذار بوده است. همچنین نتایج حاصل از تکنیک دیمتل نشان داد که مدیریت پروژه CRM دارای بیشترین اهمیت و بالاترین اولویت می باشد و در رتبه دوم و سوم به ترتیب استراتژی CRM و حمایت و پشتیبانی مدیران ارشد قرار داشتند. در نهایت بر اساس نتایج به دست آمده پیشنهادها و راه کارهایی ارائه شد.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، عوامل کلیدی مدیریت ارتباط با مشتری، کیفیت خدمات، تکنیک دیمتل

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1618217>

