

## عنوان مقاله:

رشد و توسعه عملکرد مالی و ارتباط با مشتری در صنعت بیمه از طریق تاکتیک های بازاریابی رابطه مند

## محل انتشار:

دوفصلنامه اقتصاد پولی، مالی، دوره 29، شماره 23 (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 31

## نویسندگان:

آذرمیدخت کمالی وحیدی - کارشناس ارشد مدیریت کسب و کار- مالی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه بین المللی امام رضا (ع)، مشهد، ایران

معصومه عربشاهی - استادیار، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه بین المللی امام رضا (ع)، مشهد، ایران

امید بهبودی - استادیار، گروه مدیریت موسسه آموزش عالی عطار، مشهد، ایران

## خلاصه مقاله:

در عصر حاضر، کسب و کارهای مختلف و به ویژه شرکت های خدماتی باید از اقدامات بازاریابی متنوع برای ایجاد ارتباط کارا با مشتریان استفاده کنند تا شرایطی را به وجود آورند که منجر به تعهد و ایجاد وفاداری در آن ها گردد. به همین دلیل، حصول اطمینان از اینکه راهبردهای بازاریابی مبتنی بر رابطه منجر به بهبود عملکرد شرکت ها می شود، اهمیت یافته است. این پژوهش به بررسی اثربخشی مدیریت ارتباط با مشتری پرداخته است و هدف آن، بررسی رشد و توسعه عملکرد مالی و ارتباط با مشتری در صنعت بیمه از طریق سیاست های بازاریابی رابطه مند است. از نظر هدف، کاربردی و از حیث روش توصیفی- پیمایشی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را کارگزاری های مختلف بیمه در شهر مشهد تشکیل می دهند که تعداد آن ها ۱۴۰ شرکت است. با استفاده از جدول مورگان ۱۰۳ کارگزاری بیمه در شهر مشهد به عنوان نمونه انتخاب شد. از پرسشنامه نیز برای ابزار جمع آوری داده، استفاده گردید. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از روش معادلات ساختاری با کمک نرم افزار Smart-PLS انجام شد. نتایج نشان داد هر یک از متغیرهای تاکتیک های بازاریابی رابطه مند، شامل مالی، اجتماعی و ساختاری بر کیفیت ارتباط با مشتری تاثیر مثبت و معناداری دارد. ارتباط معناداری بین کیفیت ارتباط با مشتری و عملکرد مالی و ارتباط با مشتری نیز تایید شد. همچنین متغیرهای ابعاد بازاریابی رابطه مند شامل، مالی، اجتماعی و ساختاری از طریق کیفیت ارتباط با مشتری بر عملکرد مالی و ارتباط با مشتری نیز تاثیر معناداری را نشان داد.

## کلمات کلیدی:

عملکرد مالی، عملکرد ارتباط با مشتری، سیاست های بازاریابی رابطه مند، کیفیت ارتباط با مشتری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1643901>

