

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر رفتارهای بی ادبانه مشتریان بر ارائه خدمت ضعیف با در نظر گرفتن نقش میانجی گری انگیزه انتقام کارکنان

## محل انتشار:

نهمین کنفرانس بین المللی علوم مدیریت و حسابداری (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

## نویسندگان:

داود موذن - عضو هیات علمی دانشگاه غیاث الدین جمشید کاشانی، دکتری مدیریت بازاریابی

اسماعیل برجی گنج آبادی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی موسسه آموزش عالی کار قزوین

## خلاصه مقاله:

هدف این تحقیق بررسی تاثیر رفتارهای بی ادبانه مشتریان بر ارائه خدمت ضعیف با در نظر گرفتن نقش میانجی گری انگیزه انتقام کارکنان و نقش تعدیلگر تنظیم احساسات کارکنان بانک ها می باشد. جامعه آماری این تحقیق کارکنان شعب موسسه مالی اعتباری ملل در استان قزوین می باشد نمونه گیری به شیوه تصادفی ساده انجام گرفت. نتایج تحقیق نشان داد رفتارهای بی ادبانه مشتریان بر ارائه خدمات ضعیف بانک تاثیر معنادار دارد. انگیزه انتقام کارکنان بانک، در رابطه بین رفتارهای بی ادبانه مشتریان و ارائه خدمات ضعیف بانک میانجی گری می کند.

## کلمات کلیدی:

رفتار بی ادبانه مشتری، خدمت ضعیف، انگیزه انتقام کارکنان، تنظیم احساسات کارکنان

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1671622>

