

عنوان مقاله:

بررسی نقش هوش هیجانی بر عملکرد بانکهای صادرات استان گیلان

محل انتشار:

همایش علوم مدیریت نوین (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

سیدعلی میرابراهیمی - رئیس دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

سیده ندا حبیب زاده - کارشناسی ارشد مدیریت دولتی

خلاصه مقاله:

بحث در مورد مقاله هوش هیجانی به دلیل تاثیر زیادی که بر روی جنبه های مختلف زندگی انسان دارد از اهمیت ویژه ای برخوردار است این نوع هوش حداقل در زندگی اجتماعی اهمیتی فراتر از هوش تحصیلی دارد که به افراد در موقعیت های گوناگون زندگی کمک می کند امروزه در بانکها کارکنان بانک بسیار عبوس رفتار کرده و لبخند نمی زنند و طوری برخورد می کنند که سپرده گذاران بانک بدهکار آنها هستند مسلماً این گونه برخورد برای مشتری نارضایتی به همراه دارد اما رفتار خوب احترام آمیز با مشتری اساسی ترین عامل در جذب و نگهداری مشتری است لذا هدف از انجام این پژوهش آن است که جهت سنجش و اندازه گیری میزان تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد بانکهای صادرات گام برداریم در این پژوهش روش نمونه گیری بصورت دردسترس می باشد نمونه گیری غیراحتمالی که در آن نمونه ای به حجم 275 نفر جهت کارکنان در نظر گرفته شده است. روش تحقیق بصورت توصیفی استنباطی می باشد نتیجه کلی این تحقیق این است که هوش هیجانی موجب افزایش جذب سپرده گذاران می شود که در این تحقیق به عنوان شاخص عملکرد مطرح می باشد.

کلمات کلیدی:

هوش شناختی، هوش هیجانی، هوش میان فردی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/167190>

