

عنوان مقاله:

تاثیر رعایت اصول اخلاق حرفه ای کارکنان بر وفاداری مشتریان بانک ها

محل انتشار:

فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، دوره 7، شماره 3 (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

منوچهر انصاری

احد حسینی

حسین رحمانی یوشانلوئی

سارا سیفی

خلاصه مقاله:

زمینه: پیش تر و حتی تا اواخر قرن بیستم میلادی، تامین رضایت مشتری و وفاداری آنها بیشتر شعارگونه بود. امروزه، تلاش فراوانی جهت ارتقای ابزارهای مدیریت کیفیت و گسترش فرهنگ مشتری گرایی توسط محققان، کارشناسان و مدیران سازمان ها صورت می گیرد. این امر نشان دهنده آن است که وفاداری به باور همگان مهم ترین شاخص تعیین موفقیت سازمان ها و بهبود سودآوری به شمار می آید که از طریق اخلاق و رفتار حرفه ای کارکنان می تواند به دست آید. روش کار: این تحقیق بر اساس هدف، کاربردی است و از نظر روش جمع آوری داده ها برای آزمون (فرضیه ها یا سوالات)، از نوع توصیفی تحلیلی و از شاخه همبستگی می باشد. داده های مورد استفاده از ۱۵۰ نفر از مشتریان شعب بانک XYZ واقع در شهر تهران جمع آوری شده و الگوی ارائه شده با استفاده از آزمون t استیودنت مورد آزمون قرار گرفته است. یافته ها: نتایج تحلیل آماری نشان می دهد اخلاق و رفتار حرفه ای کارکنان بر وفاداری مشتریان تاثیرگذار است و بین عوامل اخلاقی و رفتار حرفه ای و وفاداری رابطه ای معنی دار وجود دارد. نتیجه گیری: نتایج تحقیق نشان می دهد وفاداری با اخلاق و رفتار حرفه ای رابطه مثبت و معنی داری دارد. همچنین در بین عوامل شناسایی شده امانت داری بیشترین همبستگی را با وفاداری دارد.

کلمات کلیدی:

Bank Customer, Customer Loyalty, Ethics in Professional, اخلاق, حرفه ای وفاداری مشتری.

مشتری بانک

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1725311>

