

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر عملکرد سازمان با نقش میانجی نوآوری خدماتی و قابلیت ارتباط با مشتری (مطالعه موردی: شرکت پخش مواد غذایی توزیع گستران سپهر اروند)

محل انتشار:

هجدهمین کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد و توسعه (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 24

نویسندگان:

فرزاد صادقی - استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، ایران

ندا محیایی - دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت بازرگانی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، ایران

خلاصه مقاله:

هدف از انجام این پژوهش، بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر عملکرد سازمان با نقش میانجی نوآوری خدماتی و قابلیت ارتباط با مشتری (مطالعه موردی: شرکت پخش مواد غذایی توزیع گستران سپهر اروند) می باشد. از نظر هدف توصیفی، از نظر مخاطب کاربردی از نظر بعد زمان، مقطعی و از نظر گردآوری داده ها پیمایشی که از استراتژی پژوهش همبستگی از نوع ماتریس همبستگی یا کوواریانس و شیوه مدلیابی معادلات ساختاری تبعیت میکند. جامعه آماری این پژوهش مدیران و سرپرستان شرکت پخش مواد غذایی توزیع گستران سپهر اروند میباشد. حجم نمونه برابر با جامعه (۱۰۰ نفر) در نظر گرفته شده است. در این پژوهش پرسش نامه ها به روش سرشماری توزیع شد. ابزار جمع آوری داده پرسشنامه استاندارد با ۳۳ سوال به کار گرفته شد. روایی پرسش نامه توسط استاد راهنما و متخصصان، صاحب نظران مدیریت و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ برای تمامی متغیرها بیشتر از ۰/۷ بدست آمده است. از روشهای آمار توصیفی (با استفاده از نرم افزار SPSS) و آمار استنباطی (با استفاده از نرم افزار PLS) برای تحلیل داده ها استفاده شد. یافته ها حاکی از تایید همه فرضیه ها و برازش مناسب مدل پژوهش است و نتایج نشان داد که مدیریت ارتباط با مشتری بر نوآوری خدمات، قابلیت ارتباط با مشتری عملکرد سازمان تاثیر مثبت دارد. نوآوری خدمات و قابلیت ارتباط با مشتری بر عملکرد سازمان تاثیر مثبت دارد. همچنین دو فرضیه میانجی مدیریت ارتباط با مشتری بر عملکرد سازمان با نقش میانجی نوآوری خدمات و مدیریت ارتباط با مشتری بر عملکرد سازمان با نقش میانجی قابلیت ارتباط با مشتری نیز مورد تایید قرار گرفته شد.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، عملکرد سازمان، نوآوری خدماتی و قابلیت ارتباط با مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1768835>

