

عنوان مقاله:

تعیین ویژگی های خدمات بانکی (خدمت LC) با استفاده از ماتریس خانه کیفیت

محل انتشار:

سومین کنفرانس ملی مهندسی صنایع (سال: 1383)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

سیدحسن اصولی - کارشناس واحد مدیریت کیفیت اداره مطالعات و بازاریابی بانک رفاه

ابوالفضل کزازی - رئیس دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبائی

خلاصه مقاله:

در سالهای اخیر، صنعت بانکداری کشور بواسطه ظهور رقبای جدیدی چون بانکهای خصوصی و تهدیداتی چون ورود به بازارهای جهانی، لزوم توجه به مشتری را درک نموده است. برای آغاز حرکتی نظام یافته به منظور مقابله با شرایط جدید در صنعت بانکداری، تحقیقی تحت عنوان تعیین ویژگی های خدمات اعتبارات اسنادی 3 با استفاده از ماتریس خانه کیفیت 4 انجام شده است. این مقاله به تشریح مراحل انجام تحقیق، تکنیکهای مورد استفاده و نتایج بدست آمده در بانک رفاه با نگرشی کاربردی می پردازد. تحقیق حاضر با هدف شناسایی خواسته های مشتریان خدمت LC و تعیین ویژگی های جهت پاسخ به آن خواسته ها با استفاده از خروجی های ماتریس خانه کیفیت می باشد. در راستای تحقق این هدف تعداد 21 خواسته مشتریان از خدمت شناسایی و از نظر میزان اهمیت آنها اولویت بندی شده اند. بعد از اطلاع از وضعیت بانک رفاه و رقبا و همچنین با استناد به سایر خروجی های خانه کیفیت راهکارهایی در قالب مقادیر ویژه (هدف) پیشنهاد شده است.

کلمات کلیدی:

توسعه عملکرد کیفیت، خانه کیفیت، خدمت LC، بانک رفاه

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/17741>

