

عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر رضایت مشتری در مورد کیفیت خدمات بانکی مطالعه موردی بانکهای دولتی شهرستان سمنان

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی بازاریابی خدمات بانکی (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

محسن کاشی - کارشناسی ارشد

حسن نظری - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی

حسین نظری - دانشجوی کارشناسی ارشد

خلاصه مقاله:

لازمه وجود هر سازمان مشتریان آن است و توجه به آن باعث رضایت مشتری می شود مهمترین پیامدی که رضایت مشتری برای سازمان دارد گسترش سهم بازار است راه های مختلفی برای گسترش سهم بازار وجود دارد که یکی از این راه ها کیفیت خدمات است مشتریان با دانشی که دارند به راحتی از خدمات با کیفیت آگاهی پیدا کرده و به آن سمت می رود همه ی سازمان های خدماتی به ویژه بانکها به ارائه خدمات نوین توجه ویژه ای دارند تا در نهایت بتوانند رضایت مشتری را بدست آورند پژوهش حاضر با هدف تعیین کیفیت خدمات راهبردی برای بانکهای دولتی جهت کسب مزیت رقابتی و الویت بندی آنها تدیون شده است در این راستا چهارپرسشنامه میان 150 نفر از مشتریان بانکهای دولتی شهرستان سمنان توزیع شد

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رضایت مشتری، سروکوال، کانو، گسترش عملکرد کیفیت، بانکهای دولت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/178033>

