

عنوان مقاله:

بررسی رابطه مدیریت دانش با مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی در شعب بانک ملت استان کرمانشاه

محل انتشار:

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

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسنده:

مهدی پرویزی - دانشگاه کاربردی استان کرمانشاه

خلاصه مقاله:

هدف از این پژوهش بررسی رابطه مدیریت دانش رویکرد 360 درجه با مدیریت ارتباط با مشتری و رضایت مشتری می باشد براساس مدل فریکا 2000 به ارزیابی مدیریت دانش در سطح سازمان و با استفاده از مدل گالبریث و روگرس 1999 به بررسی روابط ممکن میزان مدیریت ارتباط با مشتری در شعب بانک ملت استان کرمانشاه پرداخته بدین منظور نمونه آماری شامل 82 نفر از مدیران کارشناسان و کارکنان بانکها بصورت تصادفی انتخاب شدند ابزار اندازه گیری تحقیق شامل پرسشنامه مدیریت دان شفریگا و پرسشنامه مدیریت ارتباط با مشتری گالبریث و روگرس بود. جمع بندی اطلاعات استخراجی از پرسشنامه های جمع آوری شده نتایج آزمون فرضیات تحقیق نشان داد که ضریب همبستگی اسپیرمن بین مدیریت دانش و مدیریت ارتباط با مشتری برابر 0/226 بود و وجود ارتباط بین آنها در سطح پنج درصد تایید شد.

کلمات کلیدی:

مدیریت دانش، مدیریت ارتباط با مشتری، جلب سرمایه، بانکداری الکترونیک

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/178062>

