

عنوان مقاله:

طراحی نقشه راه بهبود تجربه مشتری در سازمان های خدماتی بر مبنای نظریه پردازى داده بنیاد

محل انتشار:

پژوهش های مدیریت منابع سازمانی، دوره 9، شماره 2 (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 21

نویسندگان:

محمدتقی خدایی گرگری - Supervisor of Planning of Repairs, Tabriz Petrochemical Complex Invited lecturer of Payam - Noor University, Iran

حسین عباسی اسفنجانی - Assistant Prof., Economics and Accounting College, Payame Noor University, Iran

خلاصه مقاله:

درک تجربه مشتری برای سازمان ها به منظور متمایز شدن در یک بازار رقابتی بسیار مهم و حیاتی است. هدف این مقاله ارائه نقشه راهی برای کمک به سازمان ها برای طراحی و بهبود تجربه های مشتریان می باشد. برای دستیابی به هدف پژوهش از مورد پژوهی چندگانه استفاده شده است که این روش برای جستجو و کشف یک موضوع به نسبت جدید مناسب می باشد. برای انجام پژوهش اکتشافی حاضر، چهار سازمان انتخاب و طیف وسیعی از داده های کیفی براساس مشاهده های شرکت کنندگان، بحث ها، گزارش های داخلی و اطلاعات ثانویه جمع آوری شد. تحلیل داده ها نیز با استفاده از یک فرایند تحلیلی دقیق برای طراحی و بهبود تجربه و نیز بررسی شکاف های ممکن بین تجربه ها بر اساس روش ۸ مرحله ای اسمیت و کارلسون انجام شد. یافته ها نشان می دهد با وجود اینکه تفاوت ها بین چهار سازمان مورد مطالعه، به نظر می رسد که این سازمان ها رویکرد مشابهی برای بهبود تجربه های مشتریان خود داشته اند. این مقاله با توسعه مدل های موجود، یک «نقشه راه» ۱۰ مرحله ای برای بهبود تجربه مشتری ارائه می دهد. محدودیت اصلی پژوهش، تعمیم یافته های حاصل از مطالعه عمیق و طولی چهار سازمان و مجموعه ای از بخش های آن می باشد. شناسایی زمینه های مهم برای انجام پژوهش های آتی در سازمان ها و اهمیت تغییر ذهنیت در طراحی برنامه های بهبود تجربه مشتری و نیز شناسایی راه های مستقیم مشارکت مشتریان در طراحی و بهبود فرایند از یافته های پژوهش می باشد. نکته مهم ارائه نقشه راهی است که سازمان ها می توانند به عنوان زمینه ای برای بهبود تجربه ها و درنهایت وفاداری و رضایت مندی مشتریان خود استفاده کنند.

کلمات کلیدی:

,Empirical Marketing, Customer Experience, Customer Experience Design, RoadMap. Grounded Theory
بازاریابی تجربی، تجربه مشتری، طراحی تجربه مشتری، نقشه راه، داده بنیاد.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1834814>

