

عنوان مقاله:

ارتقا کیفیت خدمات بانکی مبتنی بر توسعه استراتژیک منابع انسانی با رویکرد CRM

محل انتشار:

اولین همایش منطقه ای پژوهش ها و راه کارهای نوین در حسابداری و مدیریت (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

لاله درویشی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن

سیدرضا ریاضی - دانشگاه آزاد تهران

خلاصه مقاله:

بی شک عصر حاضر عصر سازمانهاست و متولیان این سازمان ها انسانها هستند انسانهایی که خود به واسطه دراختیارداشتن عظیم ترین منبع قدرت یعنی تفکر می توانند موجبات تعالی حرکت و رشد سازمان ها را پدید آورند رمز موفقیت سازمان های برتر ارایه کننده خدمات را میتوان درمشارکتی مداری و توجه به کیفیت خدمات آنان جستجو کرد بدلیل اهمیت کیفیت درصنایع خدماتی و اثربرچسته آن بررضایت مندی مشتریان همواره این سوال مطرح میشود که چگونه میتوان کیفیت خدمات را ارزیابی کرد ازاین رو مدیریت ارشد سازمان با درک این حقایق توجه خود را به مدیریت اثربخش منابع انسانی معطوف گردانیده و این خود ه عاملی جهت طرح ریزی نظامهای نوین درحوزه های گوناگون منابع انسانی ازجمله جذب نگهداری و بهسازی بارویکردها و نقشهای نوین گردیده است.

کلمات کلیدی:

کیفیت، کیفیت خدمات بانکی، توسعه منابع انسانی، مدیریت استراتژیک منابع انسانی، مدیریت ارتباط با مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/190124>

