

عنوان مقاله:

کاهش اثرات آبی و تاخیری بدرفتاری مشتری بر شکست و تضعیف خدمات در حوزه فروش محصولات شرکت (پاکسان)

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس ملی افق های نوین در علوم انسانی، اقتصاد، کارآفرینی (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 37

نویسنده:

حسین افتخاری - رئیس فروش شرکت (پاکسان)

خلاصه مقاله:

با تکیه بر دیدگاه های مبتنی بر عدالت و منابع، ما دو مطالعه تکمیلی را برای پیش بینی اثرات مضر بدرفتاری مشتری بر شکست و تضعیف خدمات و ارائه راه حل هایی (به عنوان مثال. رفتارهای بهبود خدمات) برای کاهش این اثرات طراحی کردیم. در مطالعه ۱، ما از شبیه سازی رزرو اتاق استفاده کردیم تا اثرات علت و معلولی آبی و تاخیری بدرفتاری مشتری بر شکست یا تضعیف خدمات کارآموزان هتل را نشان دهیم. در مطالعه ۲، از روش نمونه گیری تجربی برای جمع آوری ۲۳۲ زوج-داده از برخورد کارمند با مشتری از ۷۰ کارمند خط مقدم هتل ارستوران استفاده شد. نتایج دو مطالعه نشان می دهد که بدرفتاری مشتری اثرات مثبت آبی و تاخیری بر رتبه بندی مشتری در مورد شکست و تضعیف خدمات ایجاد می کند. نکته مهم این است اثرات مثبت آبی و تاخیری بدرفتاری مشتری بر رتبه بندی مشتری در مورد شکست و تضعیف خدمات زمانی کاهش می یابد که کارکنان خط مقدم از یک استراتژی بررسی سریع ومودبانه مشکلات استفاده کنند.

کلمات کلیدی:

رفتارهای بازیابی خدمات، بدرفتاری مشتری، تضعیف خدمات، شکست خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1992956>

