

عنوان مقاله:

شبیه سازی رضایتمندی مشتریان بانک ملت با استفاده از نقشه شناختی فازی

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت بازاریابی (سال: 1385)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

محمود محمدیان - استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی

سیدمحمد رضا ناصرزاده - دانشجو کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه تهران

طاها منصوری - دانشجو کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه علامه طباطبائی

خلاصه مقاله:

مقاله حاضر پس از بیان مختصری در خصوص نقشه های شناختی فازی به عنوان روش تسهیل کننده تصمیم، به کاربرد آن در صنعت بانکداری به عنوان یکی از بازیگران اساسی حیطه اقتصاد پرداخته است. مساله مورد بررسی این مقاله شبیه سازی عوامل موثر بر رضایتمندی مشتریان از خدمات بانکی است که در محیط رقابتی و مشتری سالار امروزی نه تنها یک ابزار رقابتی بلکه یک نیاز رقابتی است. نقشه فازی ارائه شده که از نظرات کارکنان بانک ملت حاصل شده است، می تواند در خصوص مسائل دیگر در این زمینه نیز کارایی داشته باشد.

کلمات کلیدی:

رضایتمندی مشتریان، نقشه شناختی فازی، شبیه سازی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/20249>

