

## عنوان مقاله:

تاثیر مدیریت کیفیت فراگیر بر رضایت مشتریان بانکی

## محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی مهندسی صنایع و سیستم ها (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 23

## نویسندگان:

احمد رضا اخوان صراف - عضو هیئت علمی دانشگاه شیخ بهایی

مجید آراسته - کارشناس بانک ملت

## خلاصه مقاله:

مدیریت کیفیت فراگیر در فعالیتهای مختلف تولیدی و خدماتی قابل کاربرد است اما اهمیت آن امروزه بویژه در صنعت بانکداری مورد توجه محققان قرار گرفته است از آنجا که رضایت مشتریان نقش مهمی را در بقای شرکت هادرمحیطهای رقابتی بازی می کند این مقاله درصدد است تا ارتباط بین مدیریت کیفیت فراگیر و رضایت مشتریان از سوی دیگر در صنعت بانکداری مورد بررسی قرار دهد در این راستا اطلاعات مورد نیاز محققان جهت شناسایی دقیق حوزه های مربوطه و معیارهای اصلاحی برای تعالی سطح رضایت مشتریان ارایه میگردد کسب دانش لازم در این زمینه به مدیران بانکها برای هدایت و تخصیص مناسب منابع در جهت بهبود رضایت مشتریان کمک می نماید.

## کلمات کلیدی:

مدیریت کیفیت فراگیر، رضایت مشتریان، صنعت بانکداری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/211387>

