

عنوان مقاله:

بررسی میزان آمادگی سازمان حوزه ی سلامت به منظور پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری مطالعه موردی یک بیمارستان دولتی در بجنورد

محل انتشار:

دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

الهام مجرب - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه فردوسی مشهد

فاطمه دربناپی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه فردوسی مشهد

خلاصه مقاله:

مدیریت ارتباط با مشتری یکی از سیستم های حیاتی در ارتقای کیفیت خدمات و ایجاد رضایت مشتریان است. کیفیت خدمات در حوزه ی سلامت نقش حیاتی در توسعه یافتگی جامعه دارد. این تحقیق با هدف بررسی امکان پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری در یکی از بیمارستانهای دولتی، ادبیات CRM را مورد بررسی قرار داد و هشت متغیر بسترهای پیاده سازی احصا کرد: سبک مدیریت، استراتژی، تکنولوژی، فرایند، منابع انسانی، ساختار، مدیریت دانش، و فرهنگ سازمانی. بر این اساس 8 فرضیه فرعی و یک فرضیه اصلی تعریف شد. داده های تحقیقاز طریق پرسشنامه محقق ساخته جمع آوری گردید. نمونه تحقیق 41 نفر است. بررسی فرضیه های فرعی نشان داد امکان پیاده سازی CRM، بر اساس متغیرهای تکنولوژی، منابع انسانی، ساختار، مدیریت دانش، و فرهنگ سازمانی وجود دارد. نتیجه ی بررسی فرضیه اصلی نشان داد در کل، امکان پیاده سازی CRM در بیمارستان مورد مطالعه وجود ندارد. در پایان، پیشنهادهایی برای سازمان مورد مطالعه و تحقیق های آتی ارائه گردید.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، مدیریت ارتباط با مشتری مشارکتی، مدیریت ارتباط با مشتری عملیاتی، مدیریت ارتباط با مشتری تحلیلی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/231574>

