

عنوان مقاله:

کاربرد تکنیک QFD در تعیین ویژگی های فیزیکی شعب بانکی (مورد بانک رفاه)

محل انتشار:

ششمین کنفرانس بین المللی مدیران کیفیت (سال: 1384)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

عبدالمجید عبدالباقی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی (بازاریابی بین الملل) عضو هیئت علمی دانش

مجتبی رئیسی - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی کارشناس سازمان بازرسی کل کشور

خلاصه مقاله:

مقاله حاضر حاصل یک پژوهش کاربردی در زمینه بهسازی خدمات بانکی با استفاده از روش QFD می باشد . QFD ابزاری است که تبدیل کننده نیازهای واقعی مشتری به ویژگی های محصول / خدمت می باشد . در QFD با روشی مدون و ساختار یافته به گردآوری نیازهای مشتری پرداخته شده و بر اساس آن و با توجه به منابع سازمانی و توانایی های سازمان به پاسخگویی به نیازها و خواسته ها پرداخته می شود . با توجه به عنوان مقاله یعنی کاربرد تکنیک QFD در تعیین ویژگی های فیزیکی شعب بانکی ، هدف اصلی تعیین دیدگاه های مشتریان در زمینه ارزش هایی است که از کیفیت جنبه های فیزیکی شعب انتظار دارند . همچنین به مقایسه وضعیت میزان پاسخگویی به انتظارات و خواسته های مشتریان بانک رفاه و سایر رقبا و ارزیابی دیدگاه های مشتریان در راستای الزامات فنی مورد نیاز و طراحی الگوی مناسب جهت تعیین ویژگی های مناسب فیزیکی شعب پرداخته شده است . با توجه به م هم بودن نقش بازاریابی در صنعت بانکداری و با عنایت به عوامل آمیخته بازاریابی خدمات و انتخاب جنبه ها و ویژگی های فیزیکی از بین این عوامل ، نظرات و خواسته های مشتریان در این مورد با انجام مصاحبه تعیین گردیده و برای تعیین درجه اهمیت آن ها پرسشنامه ای براساس تکنیک فرایند تجزیه و تحلیل سلسله مراتبی ۱ طراحی و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و با استفاده از کارشناسان و خبرگان امر مشخصه ها و الزامات فنی پاسخگوی این خواسته ها مشخص گردیده است . همچنین عملکرد بانک و رقبا آن در برآورده کردن خواسته های مورد نظر مشتریان ارزیابی شده و خواسته های مشتریان و الزامات فنی طبق تکنیک QFD یعنی در ماتریس خانه کیفیت مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفته است . در آخر با توجه به نتایج بدست آمده از ماتریس فوق الگوی مناسب در زمینه تعیین ویژگی های فیزیکی مناسب شعب مستقل بانک رفاه ارائه شده است

کلمات کلیدی:

گسترش عملکرد کیفیت ، خانه های کیفیت ، نیازها و خواسته های مشتری ، ویژگی های فیزیکی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/23224>

