

## عنوان مقاله:

ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت ارتباط با مشتری crm با استفاده از روش تحلیل پوششی داده ها: مطالعه موردی شعب بانک سپه شهر

## محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی مهندسی صنایع و سیستم ها (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

## نویسندگان:

سمانه کریمی قرطمانی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد اصفهان ایران

محمدحسین مشرف جوادی - گروه مدیریت دانشگاه اصفهان ایران

مهرزاد نوابخش - گروه مهندسی صنایع دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد اصفهان ایران

## خلاصه مقاله:

امروزه تنها سازمانهایی در عرصه رقابت از موقعیت مناسب برخوردارند که محور اصلی فعالیت های آنها تامین خواسته و ارضای نیازهای مشتریان با حداقل قیمت و حداکثر کیفیت باشد به لحاظ تفاوت هایی که میان خدمات و کالاهای فیزیکی وجود دارد مشتریان تنها مرجع حائز صلاحیت جهت ممیزی کیفیت خدمات ارایه شده به شمار میروند لذا حضور موفق و موثر در بازار رقابتی همراه با استفاده بهینه و بهره برداری مناسب از تمامی امکانات و صنایع جدید برای تولید و ارایه خدمات مطلوب و با کیفیت متناسب با انتظارات مشتری ضرورتی اجتناب ناپذیر است این تحقیق بطور ویژه به بررسی ارتباط با مشتری در بانکها می پردازد و تاثیر کیفیت خدمات بر رضایت مشتریان و افزایش وفاداری آنها را با روش تحلیل پوششی داده ها شناسایی میکند تحقیق حاضر از نوع توصیفی پیمایشی می باشد و جامعه آماری آن مشتریان بانکهای سپه می باشد جمع اوری داده ها از طریق پرسشنامه می باشد که در 7 بانک و در هر بانک 30 پرسشنامه توزیع شده است ورودی مدل کیفیت خدمات و خروجیهای آن وفاداری و رضایت مشتریان می باشد نتایج حاصل نشان دهنده آن است که تنها یک بانک نمره کارایی یک را به خود اختصاص داده است و سایر بانکها در ارایه خدمات دارای شکاف می باشند و کارایی صددصد نیستند و این خود نشان دهنده عدم توجه بانکهای دولتی به مشتریان خود میباشد

## کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، تحلیل پوششی داده ها، کیفیت خدمات، وفاداری، رضایت مشتری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/251293>

