

عنوان مقاله:

بررسی رابطه ارتباطات سازمانی و رضایت مشتریان با استفاده از مدل (4C شیمیزو) در شعب بانک سپه شهر کرمان در سال 1391

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

اعظم راجی زاده - کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سیرجان، سیرجان

اقبال پاک طینت - دکترا و عضو هیئت علمی، مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سیرجان، سیرجان

خلاصه مقاله:

در دنیای پر رقابت امروز، گسترش سازمانهای همگون و تنوع بیشتر آنها راههای وصول به موفقیت را برای سازمانهای خدماتی منجمله بانکها دشوار ساخته است. از سویی دیگر ورود صندوق ها و موسسات اعتباری که از نرخ سود پرداختی بانک مرکزی تبعیت نمی کنند، بانکهای دولتی را با مشکل مواجه ساخته است. از آنجائیکه موارد برشمرده شده خارج از حیطه کنترل بانکها می باشد، ضروری است تا با اندیشیدن به تمهیداتی دیگر در بدست آوردن سهم بیشتری از بازار اقتصاد ایران گام برداشت. این تحقیق بر آن است تا با مد نظر قرار دادن مباحثی در علوم رفتاری نظیر مهارتهای ارتباطی و با ترکیبی از مدل های رابینز (2003) و همیلتون (1386) و با پرداختن به ابعادی نظیر مهارت های کلامی، غیرکلامی، شنیداری، بازخور و الکترونیک در پیدا کردن راه حلی جهت تصاحب سهم بیشتری از بازار به نفع سازمان مورد نظر گام بر دارد. رضایت مشتریان نیز بر گرفته از مدل پاراسورمن و الگوی کیفیت خدمات سروکوال با ابعادی شامل محیط فیزیکی، اعتماد، اطمینان، پاسخگویی و همدلی در بخش متغیر وابسته این پژوهش مورد آزمون قرار گرفت. این تحقیق کاربردی و توصیفی و از نوع همبستگی بوده و از بین 192 نفر کارکنان شعب بانک سپه شهر کرمان به صورت تصادفی 127 پرسشنامه محقق ساخته مهارتهای ارتباطی در بازه زمانی تابستان و پاییز 91 توزیع شد. جهت سنجش رضایت مشتریان از آنجائیکه به دست آوردن آمار دقیقی از تعداد مشتریان بانکها مشکل می باشد، بالاترین حد پیشنهادی جدول مورگان (384)، مبنای توزیع پرسشنامه استاندارد سروکوال در این بخش قرار گرفت. پس از تجزیه و تحلیل داده ها توسط نرم افزار SPSS 19 رابطه بین مهارتهای کلامی و غیرکلامی، شنیداری و بازخور مثبت و معنادار به دست آمد، ضمن اینکه رابطه بین مهارتهای الکترونیک معنادار ولی در سطح ضعیفی گزارش شد.

کلمات کلیدی:

مهارت های ارتباطی، رضایت مشتریان، مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/285928>

