

عنوان مقاله:

بررسی نقش تفاهم با مشتری و خدمات لذت بخش در موفقیت بانک ها

محل انتشار:

یازدهمین کنفرانس بین المللی مدیریت (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

رضا شعبانی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک، باشگاه پژوهشگران جوان، اراک، ایران

ماندانا پناهی وانانی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک، باشگاه پژوهشگران جوان، اراک، ایران

خلاصه مقاله:

امروزه رقابت برای بهبود کیفیت خدمات به عنوان یک مسئله راهبردی کلیدی برای سازمانهایی که در بخش خدمات فعالیت می کنند، شناخته شده است. در این راستا بانک ها سعی کرده اند از طریق برقراری تعاملات و روابط مناسب با مشتریان و ارائه خدمات لذت بخش سطح کیفی خدمات خود را بهبود بخشند. هدف اصلی این پژوهش، بررسی نقش تفاهم با مشتری و خدمات لذت بخش در موفقیت بانک ها می باشد و به آزمون چهار فرضیه می پردازد. قابل ذکر است که پژوهش حاضر از نظر روش و ماهیت، از جمله تحقیقات علی است و به لحاظ اجراء پیمایشی و از نظر هدف، کاربردی بوده و از مدلی یابی معادلات ساختاری برای بررسی روابط بین اجزای مدل بهره برده است، جامعه آماری در این تحقیق، کلیه مشتریان بانک های خصوصی شهرستان اراک در سال 92 می باشند. برای رسیدن به اهداف تحقیق، تعداد 400 پرسشنامه بین مشتریان توزیع گردید که از این مقدار، تعداد 386 پرسشنامه آن مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در این پژوهش به جز فرضیه تاثیر ارائه خدمات لذت بخش بر اعتماد مشتریان، سایر فرضیات مورد تایید قرار گرفتند. نتایج حاصل از پژوهش گویای این مساله است که استفاده از تکنیک های رابطه ای و خدمات متناسب با نیازهای مشتریان می توانند به عنوان بازوی قدرت بانک ها در محیط رقابتی عمل کنند.

کلمات کلیدی:

تفاهم، تبلیغات شفاهی، قصد استفاده مجدد، اعتماد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/307239>

