

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین مدیریت ارتباط با مشتری با وفاداری مشتریان، کیفیت خدمات و رضایت مشتریان در بانکهای دولتی شهرستان انار

محل انتشار:

نخستین کنفرانس ملی آینده پژوهی، مدیریت و توسعه (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسنده:

رضا پرواینده - کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رفسنجان

خلاصه مقاله:

هدف از تحقیق حاضر بررسی رابطه بین مدیریت ارتباط با مشتری با وفاداری کیفیت خدمات و رضایت مشتری بوده است این پژوهش با استفاده از مطالعات مقطعی و روش همبستگی در جامعه آماری و انتخاب تعداد 256 نفر از مشتریان با استفاده از روش نمونه گیری سهمیه ای و تصادفی ساده انجام گردیده است برای جمع آوری اطلاعات از چهار پرسشنامه که روایی و پایایی آن سنجیده شده استفاده شده است نتایج بدست آمده نشان از وجود همبستگی معنی دار بین مدیریت ارتباط با مشتری با وفاداری کیفیت خدمات و رضایت مشتری در بانکهای دولتی شهرستان انار می باشد لذا با توجه به نتایج تحقیق پیشنهاد شده است که میزان آگاهی و دانش مدیران و کارمندان نسبت به مدیریت ارتباط با مشتری از طریق کارگاه های آموزشی افزایش یابد و رویکرد مدیریت ارتباط با مشتری در بخش نامه ها و آئین نامه های بانکی منعکس شود و مدیران و کارمندان موظف به اجرای این رویکرد در شعبه خود شوند

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری ، وفاداری مشتری ، کیفیت خدمات ، رضایت مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/314627>

