

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین سبک های مدیریت تعارض با مدیریت ارتباط با مشتری مطالعه موردی شرکت سرمایه گذاری و توسعه کیش

محل انتشار:

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

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

نویسندگان:

سنجر سلاجقه - دانشگاه آزاد اسلامی واحد کیش

امین سلطانی - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کیش

خلاصه مقاله:

این پژوهش سعی دارد با ارایه مفهوم تعارض سطوح و انواع آن و رابطه آن با مدیریت ارتباط با مشتری گامی در راستای آشنایی با مدیران با این مهارت مدیریتی بردارد لذا ضمن معرفی سبک های 5گانه تعارض و مدیریت ارتباط با مشتری پرسشنامه ای با روایی و پایایی مناسب تهیه و بین جامعه آماری متشکل از 196 نفر از کارکنان شرکت سرمایه گذاری و توسعه کیش بصورت تصادفی توزیع گردید نتایج حاصل از آزمونهای کولموگروف پیرسون رگرسیون و تحلیل واریانس SPSS نشان داد که تمامی سبکهای تعارض با مدیریت ارتباط با مشتری رابطه مستقیم و معنادار دارند بعلاوه بین ارتباط سبکهای تعارض با مدیریت ارتباط با مشتری تفاوت معناداری وجود ندارد

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری CRM، تعارض، سبک اجتناب، سبک سازش، سبک مصالحه، سبک رقابتی و سبک همکاری مبتنی بر اعتماد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/314720>

