

عنوان مقاله:

تاثیر مدیریت استراتژیک کیفیت و رضایت مشتریان در بانک های پارس آباد مغان

محل انتشار:

همایش بین المللی مدیریت (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

سیامک برادران اجیرلو - دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی گرمی، ایران

قادر وظیفه دمیرچی - مدرس، دانشگاه آزاد گرمی، ایران

خلاصه مقاله:

این تحقیق با عنوان بررسی اثرات پیاده سازی مدیریت استراتژیک ارتباط با مشتری در جلب رضایت در بانکهای خصوصی و دولتی پارس آباد به منظور دستیابی به اهداف موضوع که تعیین تفاوت معناداری بین بانکهای دولتی و خصوصی از بعد مدیریت استراتژیک کیفیت و تعیین تفاوت معناداری بین بانکهای خصوصی و دولتی از بعد رضایت مشتری و در نتیجه نشان داد که بین مدیریت استراتژیک بانک های خصوصی و دولتی تفاوت معنی داری وجود دارد (سطح معنی داری بدست آمده برای آزمون برابری میانگین مدیریت استراتژیک بانک های خصوصی و دولتی کمتر از 05/0 می باشد). ولی با توجه به سطح معنی داری بدست آمده برای آزمون برابری میانگین رضایت مشتریان بانک های خصوصی و دولتی تایید نمی شود.

کلمات کلیدی:

بانک ، دولتی و خصوصی ، رضایت مشتری، مدیریت استراتژیک

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/344385>

