

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر ارایه پوشش های بیمه ای بر رضایتمندی و وفاداری مشتریان شعب بانک کشاورزی استان تهران

محل انتشار:

اولین سمپوزیوم بین المللی علوم مدیریت با محوریت توسعه پایدار (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

نویسندگان:

عبدالله علی دوست - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، بیمه دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

مهدی فدایی - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

خلاصه مقاله:

سازمان های ایرانی اکنون بیش از هر زمان دیگر نیازمند تغییر و تحول استراتژیک هستند. فرصت ها و تهدیدهای محیطی امروز بیش از گذشته اثرات خود را در اقتصاد ایران به نمایش گذاشته است. سازمان ها در جریان کسب موقعیت رقابتی مناسب شدیداً نیازمند تغییر ساز و کارهای درون سازمانی خود با نیازها و خواسته های مشتریان هستند. از طرفی طبق نظریه هارولد (2013) رضایتمندی بیست و نه درصد از پیش نیازهای وفاداری مشتریان را تامین می نماید. از سویی پوشش های بیمه ای نیز در چرخه اقتصاد به عنوان ضامن اجرایی فعالیت ها تلقی می شود. بنابراین با این بنیه علمی محقق پا در این عرصه نهاده و به دنبال یافتن اثرات پوشش های بیمه ای بر رضایتمندی و وفاداری است. با این تفسیر هدف اصلی و اساسی تحقیق حاضر بررسی تاثیر ارایه پوشش های بیمه ای بر رضایتمندی و وفاداری مشتریان شعب بانک کشاورزی استان تهران می باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر محدود به مشتریان خسارت دیده و تحت پوشش بیمه بانک کشاورزی دو بخش شعب تهران بزرگ و شعب استان تهران می باشد که نمونه ای به حجم 385 نفر انتخاب و مورد مطالعه و بررسی قرار گرفت. نتیجه ی حاصل از تحلیل فرضیه های تحقیق نشان داد که ارایه پوشش های بیمه ای تاثیر معناداری بر رضایتمندی مشتریان شعب بانک کشاورزی استان تهران دارد. همچنین یافته های تحقیق نشان داد که ارایه پوشش های بیمه ای تاثیر معناداری بر وفاداری مشتریان شعب بانک کشاورزی استان تهران دارد.

کلمات کلیدی:

پوشش های بیمه ای، رضایت، وفاداری، مشتری، بانک کشاورزی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/374908>

