

عنوان مقاله:

بررسی تأثیر مشتری مداری و فروش مداری از طریق خلق ارزش و توسعه ارتباطات بر رضایتمندی مشتریان

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی اقتصاد مدیریت و علوم اجتماعی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسنده:

حلیم بردی قره جه - دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول، گروه مدیریت، علی آباد کتول (ایران)

خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر با هدف بررسی تأثیر مشتری مداری و فروش مداری از طریق خلق ارزش و توسعه ارتباطات بر رضایتمندی مشتریان در کارخانه آق پروفیل آق قلا انجام گرفت. تحقیق حاضر از نوع تحقیقات علی معلولی می باشد. جامعه آماری تحقیق مشتریان کارخانه آق پروفیل آق قلا می باشد. پرسشنامه بین 103 نفر از مشتریان توزیع شد. با استفاده از معادلات ساختاری به تحلیل داده ها توسط نرم افزار لیزرل پرداخته شد. نتایج حاکی از آن بود که مشتری مداری و فروش مداری از طریق خلق ارزش و توسعه ارتباطات بر رضایتمندی مشتریان تأثیر دارد. در این راستا 7 فرضیه تایید شدند و تنها فرضیه تأثیر فروشمرداری بر توسعه ارتباطات رد شد. در انتها پیشنهاداتی به این صنعت و صنایع مشابه ارائه شد.

کلمات کلیدی:

مشتری مداری، فروش مداری، خلق ارزش، توسعه ارتباطات، رضایت مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/388062>

