

عنوان مقاله:

شناسایی و الویت بندی نیازهای مشتریان بانکداری اختصاصی شعب بانک اقتصاد نوین استان گیلان

محل انتشار:

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

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

احمد توشی - کارشناس ارشد مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

حمیدرضا علیپور - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

خلاصه مقاله:

خدمات بانکداری اختصاصی در کشور ما خدماتی ناشناخته، ناملموس است و به دلیل نوپا بودن، بیش از سایر خدمات صنعت بانکداری نیازمند معرفی، ملموس سازی است. هدف از پژوهش حاضر شناسایی نیازهای مشتریان ویژه در شعب بانک اقتصاد نوین در استان گیلان و الویت بندی آنها می باشد. در این راستا با استفاده از آزمون فریدمن نیازهای مشتریان بانک اقتصاد نوین از خدمات بانکداری اختصاصی، اولویت بندی شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر مشتریان ویژه بانک اقتصاد نوین در استان گیلانمی باشد و با استفاده از فرمول جامعه محدود تعداد 136 نفر به عنوان نمونه انتخاب شده اند. داده های تحقیق با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته شده جمع آوری گردیده شد. نتایج آزمون فرضیه ها نشان داد است که فرض برابر بودن اهمیت همه خدمات بانکداری اختصاصی رد شد. همچنین نتایج نشان داده است که تامین ارز مورد نیاز در مواقع لزوم مهمترین نیاز مشتریان از خدمات بانکداری اختصاصی می باشد و برای مشتریان حتی از میزان سودی که دریافت می کنند، اهمیت بیشتری دارد. پیشنهادریسک بالاتر به مشتریان به منظور کسب بازدهی بیشتر برای مشتریان ویژه بانک نیز در رتبه بعدی قرار دارد. اطلاع رسانی منظم و دوره ای به مشتری توسط مدیر حساب و ارائه خدمات لیزینگ کمترین اهمیت را برای مشتریان داشته است

کلمات کلیدی:

بانکداری اختصاصی، مشتریان ویژه، بانک اقتصاد نوین، استان گیلان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/388415>

