

عنوان مقاله:

تاثیر بانکداری الکترونیکی بر رضایتمندی مشتریان بانک مطالعه موردی: بانک کشاورزی بهبهان

محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی و اولین کنفرانس بین المللی پژوهشهای نوین در علوم انسانی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

مینا زاده حسن - گردآورنده

احسان احد مطلق - استاد

خلاصه مقاله:

حضور در عصر فرا اطلاعات و افزایش شتاب روزمره تکنولوژی اطلاعات باعث شده است تا مشتریان بانکها تمایل داشته باشند بیشتر از طریق خطوط اینترنت و موبایل با حسابهای بانکی خود ارتباط داشته باشند راحتی و آسایش مشتری از خدماتی است که در هر زمان و در هر مکانی که بخواهد میتواند از آن بهره برد و در نهایت رضایتمندی وی مشوقی برای استفاده مجدد از این خدمات می باشد امروزه با توجه به مزایای اقتصادی فراوان سیستم های بانکداری الکترونیکی از نظر کاهش هزینه ها و افزایش سودآوری بانکها افزایش کیفیت در ارائه خدمات به مشتریان رفع محدودیت های زمانی و مکانی و گسترش حوزه فعالیت های بانکی و بازاریابی و جز این ها در بسیاری از کشورهای پیشرفته علاوه بر بانکهای جدید که خدمات خود را تنها از طریق ارتباطات الکترونیکی به مشتریان ارائه می کنند بانکهای با سابقه نیز در کنار فعالیت فعلی خود و یا با تاسیس بانکهای مستقل به شیوه الکترونیکی به عملیات خود وسعت می بخشند بانکها به عنوان موسسات مالی اقتصادی همواره بدنبال تحقق توقعات و نیازهای مشتریان خود میباشند با توجه به گسترش روزافزون گرایش استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی بدلیل ویژگیهای منحصر بفرد آن و حضور بانک جهت نقل و انتقال منابع مالی بانکداری الکترونیکی را به عنوان بخش تفکیک ناپذیر تجارت الکترونیک و دارای نقش اساسی در اجرای آن است و از طرف دیگر تحقیقات انجام شده نشان میدهد که رضایت مشتری بر روی حفظ مشتریان و در نتیجه بر سودآوری و موفقیت بانکها در عرصه رقابت تاثیرگذار است فناوری اطلاعات با تسهیل ارتباط با مشتریان و افزایش سرعت و اثربخشی آن زمینه بهبود عملکرد و نوآوری در ارائه خدمات را فراهم می کنند در این مقاله ابتدا مفاهیم مرتبط با رضایت مشتری و بانکداری الکترونیکی مورد بررسی قرار گرفته است

کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیک ، رضایت مشتری ، مدیریت ارتباط با مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/390883>

