

## عنوان مقاله:

بررسی تأثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر رفتار شهروندی مشتریان (مورد مطالعه: شرکت های همکار اداره استاندارد شهر بوشهر)

## محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

## نویسندگان:

سید عباس موسوی - استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه خلیج فارس بوشهر

طاهره مسیگر - کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات بوشهر

## خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر رفتار شهروندی مشتریان بین شرکت های همکار اداره استاندارد شهر بوشهر انجام شده است. پژوهش از نظر راهبرد از نوع پیمایشی و از شاخه میدانیاست و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه میباشد. نمونه مورد مطالعه 344 نفر از بین کلیه شرکت های همکار اداره استاندارد شهر بوشهر هستند که از این تعداد 134 نفر از کارکنان و 210 نفر از مشتریان را شامل شده اند. تجزیه و تحلیل دادهها با استفاده از مدلسازی معادلات ساختاری به روش حداقل مربعات جزئی و با استفاده از نرمافزار پی ال اس انجام شده است. نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها بیانگر آن بود که از بین مؤلفه های مدیریتارتباط با مشتری، مؤلفه های فرهنگ، فناوری اطلاعات و مدیریت ارتباطات داخلی و خارجی بر رفتار شهروندیمشتریان در شرکت های همکار اداره استاندارد شهر بوشهر تأثیر معنی داری ندارند. اما سایر مؤلفه های مدیریتارتباط با مشتری بر رفتار شهروندی مشتریان تأثیر معنادار دارند.

## کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، رفتار شهروندی مشتریان، اداره استاندارد، معادلات ساختاری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/396760>

