

عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر جلب رضایت مندی و وفاداری مشتریان کثیرالسفر شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران هما

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی جهت گیری های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

علیرضا طهماسبی - دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب

یوسف بیگ زاده - استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب

خلاصه مقاله:

امروزه هیچ موسسه ای نمی تواند ادامه حیات دهد، مگر اینکه بتواند تعداد کافی از مشتریانی آگاه و نکته سنج را جذب و نگهداری کند. از طرفی کیفیت خدمات و رضایتمندی و واکنش های رفتاری، یکی از بحث انگیز ترین جنبه های مدیریت شرکت ها و سازمان های خدماتی است و مشتری محوری مهمترین استراتژی تمامی سازمانها و شرکت های دنیا به شمار می رود. واقعیت این است که بررسی رضایت مندی و میزان وفاداری مشتریان از طرح ها و خدمات ارائه شده توسط شرکت های هواپیمایی از قبیل طرح اسکای گیفت، مستلزم بررسی و اندازه گیری ابعاد کیفیت خدمات ارائه شده به آنها می باشد. در این راستا در مقاله حاضر، عوامل موثر بر جلب رضایتمندی و وفاداری مشتریان کثیر السفر شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران هما اندازه گیری شده است تا بتوان با شناسایی خواسته ها و انتظارات مسافران کثیر السفر و در عین حال ارزیابی سطح رضایتمندی همان مسافران از خدمات فعلی شرکت، باعث ارتقای سطح کیفی خدمات شد. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می دهد که مهمترین عامل از نظر مشتریان، میزان اطمینان به خدمات اسکای گیفت شناخته شده است و عوامل قابل اعتماد بودن، همدلی، پاسخگویی و همچنین عوامل فیزیکی ملموس مشتری در رتبه های بعدی قرار دارند و یافته ها حاکی از آن است که مقدار بسیار کمی از وفاداری به هما بوسیله رضایت از خدمات اسکای گیفت تعریف شده است.

کلمات کلیدی:

مشتریان کثیرالسفر، کیفیت خدمات، رضایت مندی، وفاداری، خدمات اسکای گیفت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/405084>

