

عنوان مقاله:

بررسی اثربخشی تبلیغات شفاهی بیمه عمر از بازاریابی رابطه ای با رویکرد اعتماد و تعهد مطالعه موردی: نمایندگی های بیمه کارآفرین در شهر مشهد

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی دست آوردهای نوین پژوهشی مدیریت حسابداری اقتصاد (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

سعید یزدانی پارسا - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی بیمه گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نیشابور

تورج صادقی - استادیار و عضو هیئت علمی، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نیشابور

خلاصه مقاله:

تبلیغات شفاهی از اهمیت بسیار زیادی نزد بازاریابان برخوردار گردیده است و بسیاری از پژوهشگران بر این عقیده هستند که، تبلیغات شفاهی از جمله مؤثرترین و کارآمدترین شیوه های تبلیغاتی است. همچنین، بازاریابی رابطه مند با ایجاد و حفظ روابط طولانی مدت با مشتریان فعلی، باعث کاهش هزینه جذب مشتریان جدید می شود و از این طریق به افزایش سودآوری شرکت کمک می نماید. در واقع بازاریابی رابطه ای، با ایجاد حس تعهد و اعتماد در مشتریان باعث رضایت و وفاداری آنان به شرکت می شود و مشتری وفادار نیز، در تبلیغات شفاهی شرکت به سایرین تاثیرگذار است. لذا، این تحقیق با هدف بررسی تاثیر بازاریابی رابطه ای بر تبلیغات شفاهی بیمه عمر انجام می شود. روش پژوهش از نوع هدف، کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی پیمایشی و از شاخه میدانی میباشد. جامعه پژوهش حاضر، مشتریان بیمه عمر -نمایندگی های بیمه کارآفرین در شهر مشهد میباشد که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده تعداد 483 نفر از آنها به عنوان نمونه انتخاب گردیدند. همچنین، در این تحقیق از پرسشنامه برای ابزار جمعآوری دادهها، استفاده شده استو پایایی آن، با استفاده از آزمون کرونباخ محاسبه گردید. برای آزمون فرضیات نیز، از روش معادلات ساختاری استفاده شده است. نتایج حاصل از تحلیل فرضیهها حاکی از آن است که، بازاریابی رابطه ای هم به طور مستقیم و هم از طریق رضایت و وفاداری مشتریان بر تبلیغات شفاهی بیمه عمر مؤثر می باشد. همچنین، اعتماد مشتریان بر رضایت آنها به خرید بیمه عمر مؤثر است. تعهد مشتریان بر رضایت آنها به خرید بیمه عمر مؤثر است. رضایت مشتریان بر وفاداری آنها به خرید بیمه عمر مؤثر است. وفاداری مشتریان بر تبلیغات شفاهی آنها از بیمه عمر مؤثر می باشد.

کلمات کلیدی:

بازاریابی رابطه ای، اعتماد، تعهد، تبلیغات شفاهی دهان به دهان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/406991>

