

## عنوان مقاله:

تدوین استراتژی بانک صادرات بر مبنای کیفیت خدمات با استفاده از سروکوال، تکنیک تجزیه و تحلیل شبکه ای و تاپسیس فازی

## محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت و مهندسی صنایع (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 23

## نویسندگان:

هدا رحمتی - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز

صهیب خداپرستی - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز

الهام عقیفیان - کارشناس مهندسی صنایع، دانشکده مهندسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز

صابر خداپرستی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه سیستان و بلوچستان

## خلاصه مقاله:

در دنیایی که تغییرات با سرعت فوقالعاده زیاد رخ می دهد، سازمانها و مؤسسات در معرض تهدید و نابودی قرار دارند. امروزه مؤسساتی موفق هستند که در عرصه فعالیت یک گام از رقبای خود جلوتر باشند. وجود رقابت در بین مؤسسات و بنگاه ها برای کسب سهم بیشتر از بازار و تلاش مشتریان برای رسیدن به رضایتمندی بیشتر موجب شده است که هم بنگاه ها به دنبال کسب موقعیت ممتاز در بازار باشند و هم مشتریان در پی یافتن سرنخهایی برای رسیدن به بهترین تأمین کنندگان. بانک صادرات نیز بعنوان یک بنگاه اقتصادی، برای رقابت، باید توجه ویژه ای به کیفیت خدمات خود داشته باشد. بدون تردید ایجاد رضایت در مشتریان نیازمند تدوین استراتژی است که بتواند، خدمات و محصولات را به بهترین شکل ممکن در اختیار مشتریان بانک قرار دهد. در این پژوهش به کمک مدل ترکیبی سروکوال، تاپسیس و تکنیک تجزیه و تحلیل شبکه ای میزان رضایت مشتریان از 10 نوع خدمت بانکی بر اساس سه نوع سرویس خدمت رسانی شامل مراجعه حضوری به بانک، استفاده از خدمات الکترونیک و بانکداری اختصاصی سنجیده شده است. از میان خدمات بانکی، شش خدمت، واریز و برداشت، وصول چک، صدور چک رمزار، صدور ضمانتنامه، افتتاح حساب، صدور انواع کارت با استفاده از بانکداری اختصاصی و خدمات انتقال وجه و صدور صورتحساب با استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک بیشترین میزان رضایت را برای مشتری بدنبال دارد. از آنجائیکه 80 درصد خدمات عمده بانکها بدون مراجعه حضوری مشتری به بانک بیشترین رضایت را بدنبال دارد، بانکها جهت کسب حداکثر رضایت مشتریان، استراتژی سنتی بانکداری خود را تغییر داده و با استفاده از استراتژی SO به سمت بانکداری اختصاصی حرکت کنند.

## کلمات کلیدی:

استراتژی، کیفیت خدمات، سروکوال، تاپسیس، تجزیه و تحلیل شبکه ای، فازی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/415489>

