

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مشتری و مدیریت ارتباط با مشتری بر کیفیت خدمات شعب منتخب بیمه ایران

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

زهرا رضایی شیروانی - دانشجو کارشناسی ارشد مدیریت بازاریابی گروه مدیریت

شهرام جنایی - استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه رازی مدیریت بازرگانی

خلاصه مقاله:

شرکتها بیمه متوجه اند که مشتریان مهمترین دارایی آنها هستند و باید تشخیص دهند که سطح بالای رضایت مشتری تنها با افزایش کیفیت خدمات می تواند به دست آید. همچنین افزایش کیفیت خدمات می تواند به دست آید. بنابراین چنانکه شرکت بیمه در پی بدست آوردن دانش مشتری است که توسط آن به آغاز و حفظ روابط مشتری میانجامد و همچنین افزایش کیفیت خدمات به یک مسئله مهم تبدیل شده است. پژوهش حاضر باهدف تاثیر دانش مشتری و مدیریت ارتباط با مشتری بر کیفیت خدمات انجام شده است.

کلمات کلیدی:

مدیریت دانش دانش مشتری؛ مدیریت ارتباط با مشتری؛ کیفیت خدمات؛ بیمه ایران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/427988>

