

عنوان مقاله:

رضایتمندی سازمانی ضامن بقا و اعتلای سازمان

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی پژوهشهای نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

لادن مخبرالصفا - موسسه تحقیقات واکسن و سرم سازی رازی

سوسن حقیقی - موسسه تحقیقات واکسن و سرم سازی رازی

سعیده فرقانی - موسسه تحقیقات واکسن و سرم سازی رازی

خلاصه مقاله:

در دنیای اقتصاد رقابتی کنونی، سازمانهایی موفق هستند که بتوانند در راستای نیازها و انتظارات مشتریان خودگام بردارند عملکرد هر سازمان خدماتی و یا تولیدی به موفقیت در حفظ مشتریان و دوره ی بقای مشتریان فعلی بستگی دارد با ورود بهسده آینده، شرکتهای باید بازار محور و مشتری گرا باشند، کلید پیروزی در بازار رقابتی کنونی، توجه به مشتریان و تعهد همگانی در جهت فراهم آوردن ارزش ها و اولویت های آنان است. رضایتمندی واکنش احساسی مشتری است که از تعامل با سازمان عرضه کننده یا مصرف محصول حاصل می شود رضایت از درک متفاوت متفات مابین انتظارات مشتری و عملکرد واقعی محصول یا سازمان حاصل می شود تحقیقات در زمینه ی رضایت مشتری زمانی اثر بخش خواهد بود که هر سازمان افراد ذی نفع را به خوبی شناسایی کرده و ارایشها، انتظارات و رفتارهای آنها را در خصوص بنگاه اقتصادی خود ارزیابی نماید منظور از مشتری کلیه ی مشتریان خارجی و مشتریان داخلی که همانا کارکنان و نیروی کاری هر سازمان محسوب می شوند لذا برای حفظ بقا و تداوم کاری، افزایش سودآوری، افزایش سهم بازار، دریافت گواهینامه ها و مستندات لازم و غلبه بر رقبای متعدد که روز به روز در حال گسترش هستند، چاره ای جز شناخت انواع مشتریان، راهکارهایی برای شناسایی توقعات و انتظارات و جلب هر چه بیشتر مشتریان نداریم

کلمات کلیدی:

رضایت مشتری، اولویت مشتری، رضایت شغلی، مشتریان، سازمان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/436789>

