

عنوان مقاله:

بررسی تأثیر مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی روابط بین مشتریان مطالعه موردی شرکتهای موجود در منطقه ویژه اقتصادی بندر امام خمینی (ره)

محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی ایده های نوین در علوم مدیریت و اقتصاد (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسنده:

مینرا درویشی - کارشناس آموزش (منطقه ویژه اقتصادی، بندر امام خمینی (ره))

خلاصه مقاله:

هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی تأثیر مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی بر روابط بین مشتریان میباشد این تحقیق دارای سه فرضیه اصلی و ده فرضیه فرعی بود که تمامی فرضیه های اصلی و زیر مجموعه های آن مورد پذیرش قرار گرفتند این تحقیق مبتنی بر اطلاعات اولیه است که به صورت پیمایشی تهیه، تدوین، تولید و جمع آوری شد. پژوهش حاضر، از حیث هدف، پژوهشی کاربردی است و از حیث روش انجام آن، درزمره پژوهشهای پیمایشی قرار میگیرد. این تحقیق از بعد ماهیت بصورت مطالعه موردی صورت میگیرد. متغیرهای مستقل این تحقیق عبارتند از: مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی و ترجیحات خدمات به مشتریان و متغییر وابسته عبارت است از کیفیت ارتباطات و مشتریان که مولفه های کیفیت کل، اعتماد، رضایتمندی، تعهد، وفاداری، ایقا و تمایل به تعریف و سفارش بانک میباشد. مدل این تحقیق از مقاله سیواراکسو کراریت در سال 2013 استخراج شد. جامعه آماری این پژوهش کلیه شرکتهای موجود در منطقه ویژه اقتصادی بندر امام خمینی می باشد. که تعداد آنها بالغ بر 210 شرکت میباشد. در این پژوهش با استناد به جدول مورگان و همکاران، تعداد حجم نمونه 132 بدست آمد به منظور تجزیه و تحلیل داده ها در این تحقیق از روشهای آماری: روش های آمار توصیفی مانند محاسبه فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار. آزمون t تک نمونه ای تحلیل واریانس یک راهه آزمون های تعقیبی شفه و LSD آزمون فریدمن روش آلفای کرونباخ جهت محاسبه ضرایب پایایی استفاده شد. از جمله پیشنهادات این تحقیق عبارت است از: استقرار مدل های مربوط به فرهنگ مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی مرتبط با حمایت و مساعدت مدیریت عالی و مسئولین مربوطه. آموزش افراد و فرهنگ سازی اهمیت مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی، برطرف کردن قاط ضعف موجود در حوزه مدیریت ارتباط با مشتری و تقویت نقاط سازمانی طی یک برنامه زمانبندی مشخص.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی، نتایج و کیفیت روابط مشتریان، شرکتهای موجود در منطقه ویژه اقتصادی بندر امام خمینی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/440301>

