

عنوان مقاله:

بررسی وضعیت سیستم مدیریت ارتباط با مشتری بانک و ارائه مدل مطلوب با استفاده از تحلیل شبکه ای

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد، حسابداری و علوم تربیتی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

مصطفی اسفندیاری - دانشجوی دکترای مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ایران

گل جهان ارجی کمی ش تپه - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول

سامان مصدق کردمحلله - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول

خلاصه مقاله:

بی شک می توان گفت مهم ترین دارائی اغلب سازمان ها مشتریان آن ها هستند. اجرای صحیح سیستم مدیریت ارتباط با مشتری در بسیاری از سازمان ها موجب افزایش رضایت مشتریان، توان رقابتی، درآمد و کاهش هزینه ها شده است. در این تحقیق وضعیت سیستم مدیریت ارتباط با مشتری بانک ملی گرگان بررسی شد. سپس عوامل براساس تکنیک تحلیل شبکه ای اولویت بندی شد، در نهایت مدل مطلوب براساس تکنیک تحلیل شبکه ای برای بانک ملی گرگان ارائه گردیده است. جامعه آماری این پژوهش 110397 نفر مشتریان بانک ملی گرگان بودند که 412 نفر مشتری به عنوان نمونه انتخاب شده اند. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار Super Decision، Spss، Excel انجام شده است. در این پژوهش این نتیجه حاصل شد که وضعیت بانک ملی گرگان مطلوب می باشد، اما ایده آل نیست، معیارها با استفاده از تحلیل شبکه ای اولویت بندی گردید و در نهایت، مدل مطلوب سیستم مدیریت ارتباط با مشتری برای بانک ملی گرگان تدوین گردید.

کلمات کلیدی:

سیستم مدیریت ارتباط با مشتری، رضایت مشتری، تحلیل شبکه ای، تحلیل سلسله مراتبی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/444420>

