

عنوان مقاله:

بررسی رابطه جانشین پروری کارکنان با وفاداری مشتریان مطالعه موردی: (شعب بانک رفاه اهواز)

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی جهت گیری های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسنده:

رسول عادل زاده - دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ملایر، گروه مدیریت بازرگانی، ملایر، ایران

خلاصه مقاله:

این پژوهش با موضوع بررسی رابطه جانشین پروری کارکنان با وفاداری مشتریان شعب بانک رفاه اهواز بوده است با استفاده از روش تحقیق پیمایشی- توصیفی و با روش گردآوری اطلاعات کتابخانه ای (مطالعه آثار مکتوب، مقاله و سایت ها) و میدانی (پرسشنامه) به بررسی ارتباط و رابطه متغیر مستقل (جانشین پروری) و ابعاد سه گانه آن شامل جذب و گزینش کاربردی، ارتقاء بر مبنای شایستگی و آموزش و یادگیری تجربی با متغیر وابسته (وفاداری مشتریان) پرداخته شود. نتایج بدست آمده از آزمون فرضیات تحقیق نشان داد که فرضیه اصلی به همراه دو فرضیه از سه فرضیه فرعی، پذیرفته شده است که در این میان آموزش و یادگیری تجربی در فرضیه فرعی سوم، دارای بالاترین میزان همبستگی بدست آمده نسبت به سایر فرضیات را با وفاداری مشتری شعب بانک رفاه اهواز در میان شاخص های سه گانه جانشین پروری با مقداری برابر 0/787 به خود اختصاص داده است

کلمات کلیدی:

جانشین پروری، جذب و گزینش کاربردی، ارتقاء بر مبنای شایستگی، آموزش و یادگیری و وفاداری مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/454466>

