

## عنوان مقاله:

بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و مدیریت ارتباط با مشتری

## محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی مدیریت ساخت و پروژه (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

## نویسندگان:

وحید دهمرده کمک - کارشناسی ارشد موسسه آموزش عالی علاالدوله سمنانی گرمسار

محمد باقر افشار بکشلو - دکتری دانشگاه تهران

## خلاصه مقاله:

موضوع کیفیت زندگی کاری و رابطه آن به مدیریت ارتباط با مشتری از مقوله های مهم و حیاتی در سازمان های امروزی است. می توان این گونه بیان نمود که سازمان ها به عنوان موجودات پویا در محیط متولد می شوند و با فراهم شدن امکانات لازم رشد و توسعه می یابند؛ آن ها از طریق ارائه محصولات و خدمات ارزنده باعث تأمین نیازهای محیطی و تسهیل گر فرآیند رشد و شکوفایی جامعه می شوند. افزایش مدیریت ارتباط با مشتری یک اقدام تک بعدی نیست، بلکه کاری مستمر است. اجرای یک راهبرد موفق CRM در یک سازمان به سه عامل کلیدی (آموزش کارکنان سازمان، بازنگری فرآیندها و طراحی فرآیندهای جدید و بکارگیری فناوری نوین) بستگی دارد. نیروی انسانی شاغل در سازمان با قابلیت ها و توانمندی های بالقوه خود چنانچه به خوبی موردتوجه قرار گیرد، نقش مهم و حساسی را در راستای رضایت مندی مشتری از سازمان ایفا خواهد نمود. در این مسیر استفاده از تکنیک ها و روش های مختلف بهبود کیفیت زندگی کاری می تواند مفید واقع شود. در این پژوهش به دنبال بررسی رابطه میان کیفیت زندگی کاری و مدیریت ارتباط با مشتری می باشیم.

## کلمات کلیدی:

کیفیت زندگی کاری، مدیریت ارتباط با مشتری، سازمان

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/461404>

