

عنوان مقاله:

بررسی نوع نگرش مشتریان بانک نسبت به عملکرد کارکنان بانک صادرات شهرستان کاشان

محل انتشار:

دومین همایش ملی علوم مدیریت و برنامه ریزی، آموزش و استاندارد سازی ایران (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسنده:

مریم قاسم زاده - دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی نراق

خلاصه مقاله:

هدف از این پژوهش بررسی نوع نگرش مشتریان بانک نسبت به عملکرد کارکنان بانک صادرات شهرستان کاشان است. اهداف مدیریت ارتباط با شهروندان دارای اهداف و مفاهیم مشترکی با مدیریت ارتباط با مشتری است و در واقع یک استراتژی مشخص در ارتباط با شهروندان برای بخش دولتی تبیین می نماید. در کشور ما نیز در حال حاضر این نگرش (CRM) طرفداران زیادی پیدا کرده است. ارتباط با مشتری یک راهبرد تجاری برای ایجاد ارزش دوسویه است که تمام جوانب مشخصات مشتری را شناسایی می کند، دانش مشتری را به وجود می آورد، روابط را با مشتری شکل می دهد و برداشت آنها را درباره محصولات یا خدمات سازمان ایجاد می کند. مواد و روش ها: روش مورد استفاده توصیفی استنباطی است. جامعه آماری مشتریان بانک صادرات شهرستان کاشان و نمونه آماری 180 نفر از مشتریان بانک است که به صورت نمونه گیری تصادفی ساده در نظر گرفته ایم. ابزار پژوهش پرسشنامه استاندارد بررسی نگرش مشتریان نسبت به عملکرد سازمان (کارکنان بانک صادرات شهرستان کاشان) با 39 گویه است. یافته ها: نتایج آماری نشان داد که نگرش مشتریان بانک نسبت به عملکرد کارکنان بانک صادرات مثبت است. پاسخگویان نسبت به توضیحات، راهنمایی ها، تلاش ها، عدالت رویه ای، عدالت توزیعی و همدردی کارکنان بانک صادرات نظر مثبت دارند و از این نظر از عملکرد کارکنان راضی هستند. در این پژوهش برای جمع آوری اطلاعات از تحقیقات میدانی و کتابخانه ای و پرسشنامه استفاده شده است.

کلمات کلیدی:

عدالت رویه ای، عدالت توزیعی، همدردی، رفتار مودبانه، توضیح و تلاش

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/472374>

