

عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر وفاداری و رضایت مندی مشتریان

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی اقتصاد مدیریت و علوم کشاورزی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسنده:

علیرضا اسفندیاری بیات - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی واحد علوم و تحقیقات فارس

خلاصه مقاله:

وفاداری مشتریان یکی از موضوع هایی است که امروزه از دیدگاه بسیاری از مدیران به ویژه در بخش خدمات، به علت فضای رقابتی حاکم بر آن از جایگاه ویژه ای برخوردار است. نکته بسیار درخور توجه در این صنایع، نقش مؤثر کارکنان در خلق ارزش است به گونه ای که می توان گفت حفظ و نگهداری مشتریان وفادار، بدون کارکنان راضی و وفادار امکانپذیر نیست، چرا که کارکنان وفادار، خدمات را با کیفیت بالاتری ارائه می کنند و در جلب رضایت مشتری و وفادار نمودن آنها سهم بسزایی دارند

کلمات کلیدی:

کارکنان وفادار، رضایت مشتری، سازمان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/480181>

