

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر ایجاد دانش در کارکنان صنعت بیمه بر افزایش وفاداری مشتریان

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس ملی و اولین کنفرانس بین المللی مدیریت دانش (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

قاسم فرج پورخاناپشتانی - استادیار دانشکده مهندسی صنایع دانشگاه آزاد اسلامی واحد پرنده تهران

مریم فتحی آقابابا - دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مهندسی صنایع گرایش مدیریت سیستم و بهره وری دانشکده مهندسی صنایع دانشگاه آزاد اسلامی واحد پرنده تهران

محسن فتحی آقابابا - کارشناسی ارشد علوم اقتصادی گرایش توسعه اقتصادی و برنامه ریزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

خلاصه مقاله:

امروزه شرکت های پیشرو سعی مینمایند که از طریق ارضا کردن عوامل پراهمیت برای مشتریان به بهترین نحوه ممکن سودآوری خود را افزایش دهند این نکته کلیدی ترین پایه موفقیت آنها و برپایه استراتژی نگهداری مشتری است بیمه ها نیز یکی از پرتعامل ترین سازمانها هستند که ایجاد دانش در کارکنان را یکی از کلیدی ترین عوامل افزایش وفاداری مشتریان میندازند هدف از این تحقیق بررسی تاثیر ایجاد دانش در کارکنان صنعت بیمه بر افزایش وفاداری مشتریان میب اشد پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات تحقیق توصیفی پیمایشی است و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات میدانی و کتابخانه ای می باشد جامعه آماری در این تحقیق 404 نفر از کارکنان صنعت بیمه شهر تهران می باشد داده های مورد نظر با استفاده از ابزار پرسشنامه امارهای توصیفی نظیر میانگین و نمودار فراوانی در نظر گرفته شده و از فرمول کوکران برای روش نمونه گیری و آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن داده ها استفاده شده است همچنین برای داده پرداری و تجزیه و تحلیل اطلاعات این تحقیق نرم افزارهای ، Excel ، SPSS ، Lisrel در نظر گرفته شده است ایجاد دانش به عنوان فرضیه تحقیق با ضریب همبستگی به میزان 0/926 نشان دهنده این است که مدیران صنعت بیمه جهت افزایش وفاداری مشتریان می بایستی تمرکز ویژه ای بر روی ایجاد دانش داشته باشند

کلمات کلیدی:

ایجاد دانش ، مشتری مداری ، وفاداری ، کارکنان صنعت بیمه

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/481447>

