

## عنوان مقاله:

خوشه بندی مشتریان مبتنی بر منفعت در صنعت بانکداری

## محل انتشار:

دومین همایش ملی و دومین همایش بین المللی مدیریت و حسابداری ایران (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

## نویسنده:

طاهره مرزدشتی - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی قزوین

## خلاصه مقاله:

در این پژوهش به خوشه بندی مشتریان هدف بانک کشاورزی در استان قزوین پرداخته شده است. بدین منظور پس از استخراج منافع مشتریان بانکی با 30 تن از مشتریان بانک مصاحبه انجام شد و از آن ها خواسته شد منافعی که در لیست ارائه شده وجود ندارد، اعلام نمایند. پس از نهایی شدن لیست منافع مورد انتظار مشتریان، پرسشنامه ای شامل 33 منفعت مشتریان میان 340 نفر از مشتریان هدف بطور تصادفی توزیع شد. سپس با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی هشت عامل اصلی شامل تخصص و تعهد کارکنان، گسترش خدمات، اخلاق و برخورد مناسب، خدمات جانبی، سود محوری، بانکداری الکترونیک، و امنیت و مشاوره شناسایی شدند. در نهایت با استفاده از روش خوشه بندی سلسله مراتبی به خوشه بندی مشتریان پرداخته شد و پنج خوشه از مشتریان شناسایی و پروفایل شدند. نتایج تحقیق نشان می دهد که هر یک از خوشه های مشتریان می تواند با استفاده از خدمات متنوعی مورد توجه قرار گیرند.

## کلمات کلیدی:

منفعت مشتری، خوشه بندی سلسله مراتبی، تحلیل عاملی، مشتری مداری، بانک

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/484632>

