

عنوان مقاله:

شناسایی و اولویت بندی عوامل اثرگذار در ارزش دوره عمر مشتری CLV جهت رتبه بندی مشتریان با رویکرد ترکیبی ANP و DEMATEL
فازی مطالعه موردی: بانک کشاورزی استان البرز

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی علوم و مهندسی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

عذرا غفاری - دانشگاه آزاد اسلامی، واحد الکترونیکی، گروه مدیریت اجرایی، تهران، ایران

پروانه گلرد - استادیار، گروه مدیریت کارآفرینی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران

محمود مدیری - استادیار، گروه مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

مسئله اصلی این تحقیق این است که بانک مورد مطالعه نتوانسته است از اطلاعات مناسبی برای ارزش چرخه عمر مشتری CLV استفاده کند و به نظر می رسد که هیچ یک از پیش بینی کننده های آماری CLV انتظارات مشتری را در نظر نگرفته است هدف اصلی از انجام این پژوهش شناسایی و رتبه بندی عوامل اثرگذار در CLV در بانک کشاورزی استان البرز می باشد این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نوع توصیفی - پیمایشی می باشد برای دستیابی به این هدف از رویکرد MCDM فازی که در آن از روش DEMATEL برای تعیین روابط عوامل CLV و از روش ANP برای وزن دهی استفاده شد. جامعه آماری در این پژوهش بخش مدیریت بازاریابی و امور مشتریان بانک کشاورزی استان البرز می باشد که نمونه آماری آن جامعه خبرگان به تعداد 8 نفر تشکیل می دهد. ابزار گردآوری داده ها در این پژوهش پرسشنامه بود نتایج روش DEMATEL نشان داد که در بین عوامل اصلی عامل امتیاز وفاداری مشتری تاثیرگذارترین و ارزش فعلی مشتری تاثیرپذیرترین عامل می باشد. همچنین حل با روش F.ANP نشان داد که بیشترین وزن مربوط به عامل میانگین حساب مشتری می باشد و اولویت اور را کسب کرد و در نهایت پیشنهاداتی ارائه گردید.

کلمات کلیدی:

ارزش دوره عمر مشتری (ANP، F. DEMATEL) CLV

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/490668>

