

## عنوان مقاله:

اولویت بندی عوامل موثر بر وفاداری بیمه گذاران در شرکت بیمه آسیا

## محل انتشار:

نخستین کنفرانس بین المللی پارادیم های نوین مدیریت هوشمندی تجاری و سازمانی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

## نویسندگان:

سهیل بهرامی فارسی - گروه مدیریت واحد بوئین زهرا دانشگاه آزاد اسلامی بوئین زهرا ایران

رضا خوش سیما - گروه مدیریت واحد بوئین زهرا دانشگاه آزاد اسلامی بوئین زهرا ایران

## خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر با هدف اولویت بندی عوامل موثر بر وفاداری بیمه گذاران در شرکت بیمه آسیا انجام شده است تا بتواند راهکار مناسبی را برای کمک به سازمان های خدمت گرا ارائه دهد. در این مطالعه مشتریان شرکت بیمه آسیا به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شده است که از طریق فرمول کوکران نمونه آماری برابر ۳۸۴ تعیین گردید که با روش نمونه گیری تصادفی ساده، نمونه آماری انتخاب گردید. این تحقیق توصیفی و از نوع پیمایشی است. برای جمع آوری اطلاعات میدانی از پرسشنامه محقق ساخته با استفاده از تکنیک AHP طراحی و با اعمال نظر اساتید راهنما و مشاور و تایید روایی صوری و محتوایی استفاده شد. برای پاسخگویی به سوالات از طیف ۹ تایی لیکرت استفاده گردید. ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه ۰/۸۹۳ بدست آمد. صورت گرفت و نتایج حاصل شده بیانگر این است که: اولویت بندی ابعاد وفاداری بیمه گذاران به ترتیب: کیفیت خدمات، رضایت مشتریان، تصویر درک شده، پرسنل مناسب، استفاده از ابزارهای پیشبرد فروش، مکان فیزیکی می باشد. بعد احساس امنیت مشتریان در تعامل با شعب از ابعاد کیفیت خدمات، تاکید بر انجام صحیح و بدون اشتباه کارها در اولین اقدام از ابعاد رضایت مشتریان، انجام کارا و اثربخش فعالیتها توسط پرسنل از ابعاد پرسنل مناسب، دسترسی آسان به شعب از ابعاد مکان فیزیکی، اعتبار و خوشنامی شرکت بیمه گذار از ابعاد تصویر درک شده و تخفیفات از ابعاد استفاده از ابزارهای پیشبرد فروشی به ترتیب بهترین وضعیت را در افزایش وفاداری مشتریان دارا می باشند

## کلمات کلیدی:

وفاداری بیمه گذاران ، کیفیت خدمات ، رضایت مشتریان ، تصویردرک شده و استفاده از ابزار پیشبرد فروش

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/500116>

