

عنوان مقاله:

شناسایی عوامل اصلی تاثیرگذار بر عملکرد فروش (مطالعه موردی: بیمه کارآفرین)

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع، مدیریت و حسابداری (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

هرمز مهرانی - استادیار و عضو هیئت علمی دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران

نازنین حاجی مهدی سیفی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، گرایش بیمه، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

فروشنده به عنوان اولین رابط سازمان، تاثیر قابل توجهی بر ادراک مشتری از قابل اتکابودن سازمان ارائه دهنده خدمات و ارزش خدماتش و نهایتا منافع مشتری، در ابقای رابطه خود با سازمان متبوع فروشنده دارد. لذا در این مقاله با استفاده از مدل ساکر و همکاران (2014) به شناسایی مهارت های لازم برای فروشندگان بیمه که بیشترین تاثیر را بر عملکرد فروش دارند پرداخته شد. در ابتدا با استفاده از ادبیات موضوعی و پیشینه پژوهش به بررسی تعاریف، مدل های عنوان شده در مورد متغیرهای تحقیق پرداخته شد. مهمترین متغیرهای عنوان شده در این تحقیق شامل شایستگی، مهارت های انتقال دانش، انتقال مفاهیم ادراک شده، مهارت مدیریت زمان، مهارت های فروشنده، مهارت کسب دانش می باشد. در این تحقیق شش فرضیه اصلی و چهارده فرضیه فرعی مطرح گردید. به منظور جمع آوری داده ها از ابزار پرسشنامه استاندارد استفاده شد. پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه که برابر با 0/902 بدست آمد و روایی پرسشنامه با استفاده از روایی محتوایی (تائید استاد راهنما) و روایی عاملی (0/804) مورد تائید قرار گرفت. به منظور تجزیه و تحلیل داده های تحقیق از تحلیل رگرسیون خطی استفاده گردید. موثرترین مهارت بر عملکرد فروش مهارت های فروش با ضریب 62 %، سپس شایستگی 53 %، مهارت های کسب دانش محصولات، 51 %، مهارت انتقال مفاهیم ادراک شده با ضریب 47 %، مهارت انتقال دانش و اطلاعات محصول/خدمات با ضریب 31 % و مهارت مدیریت زمان در اولویت آخر با ضریب 20 % بدست آمد.

کلمات کلیدی:

عملکرد فروش، شایستگی، مهارت های انتقال دانش، مهارت مدیریت زمان، مهارت های فروشنده

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/502362>

