

عنوان مقاله:

تدوین مدل کارآمد مدیریت ارتباط با مشتری برای بانک شهر با استفاده از مدل اوکر و مودامبی 200

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی آینده پژوهی، مدیریت و توسعه اقتصادی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسنده:

علی نجفی - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازرگانی داخلی دانشگاه آزاد نیشابور

خلاصه مقاله:

امروزه مشتری مداری و مشتری گرایی یکی از مقوله های بسیار مهم در امر توسعه همه جانبه سازمانها می باشد. بانک ها نیز به عنوان سازمان های ارائه دهنده خدمات مالی نه تنها از این امر مستثنی نیستند بلکه به دلیل اینکه قسمت اعظم سرمایه بانک ها از سپرده های مشتریان آنها تامین می شود، بایستی مشتری مداری و مشتری گرایی را رکن اصلی فعالیت های خود قرار دهند. امروزه مشتری مداری در بانک ها به عنوان یکی از مهم ترین سیاست های بانک ها تلقی می شود و مدیران بانک ها نیز بایستی در امر سیاست گذاری نظام بانکی توجهی بیشتر به این مقوله داشته باشند. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد از آنجا که تمامی فرضیه های برگرفته از مدل مفهومی تحقیق تایید شده اند و این نشان دهنده آن است که بانک دارد، لذا همان مدل اولیه (مفهومی) برای بانک شهر نیز تایید شده و می CRM شهر زیرساختهای نسبتا مناسبی در اجرای تواند بعنوان یک مدل کارآمد، مورد استفاده این بانک قرار گیرد. و لذا چون در فرایند تحقیق مشخص شد که این بانک نسبت به یکسری مولفه های مدل مذکور وضعیت مناسب تری نسبت به سایر مولفه های مورد بررسی دارد؛ در اینجا چنانچه بانک شهر بر اساس اولویت بندی انجام شده در تقویت مولفه های مذکور تلاش نماید و نسبت به حفظ و ایجاد موقعیت در این بانک موفق تر وبا ریسک شکست پایین تری همراه CRM ها و زیرساخت های لازم فعالیت نماید، اجرای سیستم است.

کلمات کلیدی:

مدل کار آمد مدیریت، ارتباط با مشتری، بانک شهر، مدل اوکر و مودامبی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/503452>

