

## عنوان مقاله:

تأثیر سطح انتظارات مشتری بر خدمات بیمه ای مطالعه موردی مشتریان بیمه پاسارگاد تهران

## محل انتشار:

دومین همایش سراسری مباحث کلیدی در علوم مدیریت و حسابداری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

## نویسندگان:

محمدرضا دانیالی - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی تحول دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهر زجان ایران

کامیار کاوش - دکتری مدیریت بازاریابی عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهر زجان ایران

## خلاصه مقاله:

این پژوهش با هدف بررسی تاثیر انتظارات مشتری بر خدمات بیمه ای انجام گرفت تحقیق حاضر از نظر هدف تحقیق کاربردی است جامعه آماری این تحقیق شامل مشتریان بیمه پاسارگاد تهران می باشد نمونه آماری این تحقیق 190 نفر از مشتریان میباشد که با فرمول کوکران حجم آن تعیین گردیدها ست روش نمونه گیری بصورت غیراحتمالی دردسترس می باشد یافته ها نشان داد که حرفه ای بودن تعامل مطلوب بین فردی اخلاق حرفه ای و گسترش خدمات رسانی بر کیفیت خدمات بیمه ای تاثیر مثبت و معناداری دارد نتایج همچنین نشان داد که انتظارات مشتری بر کیفیت خدمات بیمه ای تاثیر مثبت و معناداری دارد

## کلمات کلیدی:

انتظارات مشتری ، حرفه ای بودن ، گسترش خدمات رسانی ، کیفیت خدمات

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/509976>

