

## عنوان مقاله:

بررسی شاخص های ارزیابی رضایت مندی در شرکت های مهندسی پروژه محور توسط مشتریان خارجی (کارفرمایان) بر اساس مدل تئوری سیستم های خاکستری مورد مطالعاتی: شرکت مهندسی مبینا

## محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت و مهندسی صنایع (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

## نویسندگان:

مبین بهرازفر - گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد آیت ا...آملی، ایران آمل

حمیدرضا ضیائی - گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد آیت ا...آملی، ایران آمل

محمد مولائی اقدم - گروه مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد آیت ا...آملی، ایران آمل

## خلاصه مقاله:

رضایت/نارضایتی یک پاسخ احساسی است که به ارزیابی از کالا یا خدمتی که مصرف یا ارایه شده است، داده می شود. رضایت، ارزیابی مشتری از محصول یا خدمت است، با توجه به این که آیا محصول یا خدمت، نیازها و انتظارات مشتریان را ارضا کرده است یا نه، منجر به عدم رضایت/رضایت نسبت به محصول یا خدمت خواهد شد. سازمان های تولیدی یا خدماتی، میزان رضایت مشتری را به عنوان معیاری مهم برای سنجش کیفیت کار خود قلمداد می کنند و این روند همچنان در حال افزایش است. اهمیت مشتری و رضایت او چیزی است که به رقابت در سطح جهانی برمی گردد. طبق بررسیهای به عمل آمده، هزینه جذب یک مشتری جدید، معادل 5 برابر راضی و خوشحال کردن یکی از مشتریان فعلی میباشد، بنابراین راضی نگه داشتن مشتریان فعلی بسیار مهم است. بررسی شاخص های ارزیابی رضایت مندی شرکت های مهندسی پروژه محور ایرانی توسط مشتریان خارجی در حوزه ی ارایه خدمات از اهمیت ویژه ای برخوردار است زیرا ادامه حیات سازمان های خصوصی در گرو رضایتمندی کارفرمایان آنان خواهد بود. در این مقاله به بررسی شاخص های ارزیابی و تعیین اولویت آنها به منظور راضی نگه داشتن کارفرمایان شرکت فنی و مهندسی صنایع معدنی مبینا و دستیابی به نقشه راه مدون پرداخته شده است.

## کلمات کلیدی:

رضایت مشتری، حفظ مشتری، مدیریت ارتباط با مشتری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/513217>

