

عنوان مقاله:

مدیریت جلب رضایت مراجعان در ادارات دولتی

محل انتشار:

کنفرانس جهانی مدیریت، اقتصاد حسابداری و علوم انسانی در آغاز هزاره سوم (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

حسین عباسوند دوه چی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب

بهروز صبوحی لکی - مربی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ملکان

خلاصه مقاله:

امروزه نقش مشتریان برای سازمان ها از حالت پیروی محض از تولید کننده، به هدایت سرمایه گذاران، تولیدکنندگان و حتی محققان و نوآوران مبدل گشته است. به این ترتیب بسیاری از مفاهیم و تئوری های سازمان و مدیریت بر محور «مشتری مداری» و چگونگی کسب رضایت مشتریان ارائه شده اند. در دنیای رقابتی و بازارهای پیچیده داخلی و بین المللی امروز، سمت و سوی کلیه فعالیت های سازمان ها برای تأمین نیازهای مشتریان و مخاطبان و کسب رضایت و اعتماد آن ها می باشد. در بازار گسترده امروز موفقیت یا عدم موفقیت هر سازمانی مشتری و مخاطب آن بستگی دارد. نظر به اهمیت حیاتی و راهبردی ایجاد و گسترش دولت پاسخگو و شهروند محور، این مقاله در چارچوب مدیریت رضایت مندی شهروندان و مراجعان در ادارات دولتی، ابتدا به بیان ضرورت و اهمیت توجه به مراجعان و رضایت مندی آنان پرداخته، سپس به ترتیب مفاهیم مشتری و مراجعه کننده، مشتری گرایی و شهروند گرایی، و رضایت مندی مراجعان را مورد بررسی قرار می دهد و در ادامه به مباحثی مانند گونه های مراجعان، سنجش رضایت مندی مراجعان و شاخص های رضایت مندی مراجعان در بخش دولتی و بالاخره به راه های جلب رضایت مندی مراجعه کننده ها و ویژگی های سازمان های مشتری مدار می پردازد.

کلمات کلیدی:

مشتری؛ نیازهای مشتری؛ رضایت مشتری؛ مشتری مداری؛ شهروند گرایی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/524583>

