

عنوان مقاله:

ارزیابی میزان تاثیر معیارهای مدیریت دانش بر مدیریت ارتباط با مشتری (مطالعه موردی: بانک پارسیان)

محل انتشار:

هشتمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی مدیریت دانش (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

محسن فهیمی راد - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه تهران

محدثه فهیمی راد - دانشجوی دوره کارشناسی مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور

فاطمه جعفری - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی میزان تأثیر معیارهای مدیریت دانش بر مدیریت ارتباط با مشتری در بانک پارسیان صورت گرفته است. بر مبنای آن پرسش نامه استاندارد تنظیم نمود و به صورت حضوری در اختیار 73 نفر از کارکنان عضو جامعه آماری بانک پارسیان شعب استان مازندران قرار داده شده است و به داده های گردآوری شده پس از کدگذاری وارد نرم افزار SPSS شما مورد آزمون قرار گرفته است به نتایج آزمون آلفا کرونباخ، پایایی ابزار تحقیق را با ضریب پایایی 98% مورد تأیید قرار داد، آزمون تی استیودنت تأیید یا رد فرضیات تحقیق و اولویت هر یک از گویه ها را بر اساس میانگین شان مشخص نموده و آزمون رگرسیون میزان تاثیر هر یک از متغیرهای مدیریت دانش و مدیریت ارتباط با مشتری را نشان داده است که به مدیریت دانش به پنج عامل پایگاه دانش، ذخیره دانش، انتقال دانش، به کارگیری دانش و کارکنان دانشی دسته بندی و متغیر مستقل این پژوهش در نظر گرفته شد. همچنین مدیریت ارتباط با مشتری با پنج مؤلفه شامل رضایت مشتری، شکایات مشتری، وفاداری مشتری و تعامل با مشتری و استراتژی مشتری به عنوان متغیر وابسته برشمرده شد. نتایج تحقیق نشان داده است که از پنج متغیر مدیریت دانش، به کف متغیره به کارگیری دانش و کارکنان دانشی رابطه معناداری با مدیریت ارتباط با مشتریان داشتند اند.

کلمات کلیدی:

مدیریت دانش، ارتباط با مشتری، بانک

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/532909>

