

عنوان مقاله:

انعکاس رضایت کارکنان در رضایت و وفاداری مشتریان

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و علوم انسانی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

امیر حسین قاسمی توچایی - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد الکترونیک، گروه مدیریت بازرگانی

مهدی سبکو - استادیار دانشگاه یزد

خلاصه مقاله:

امروزه سازمانها به این مهم دست یافتهاند که مدیریت سازمانها در راستای تحقق اهداف کلان سازمانی در گرو جذب و نگهداشت مشتریان وفادار خواهد بود و در این امر کارکنان نقش بسزایی را ایفا مینمایند. بر این اساس هدف از این پژوهش، بررسی رابطه میان سیستم مدیریت ارتباط با مشتری، رضایت کارکنان و رضایت و وفاداری مشتریان در شعب پست بانک شهر تهران میباشد. بدین منظور با مراجعه به تحقیقات انجام گرفته، ابعاد و مؤلفههای مرتبط با متغیرهای تحقیق ابعاد متغیرها شناسایی شد و بر مبنای این متغیرها، پرسشنامه‌های استاندارد مورد استفاده قرار گرفت و روایی آن از طریق نخبگان رشته مدیریت، مورد تأیید قرار گرفت و پایایی پرسشنامه های فوق الذکر نیز از طریق نرم افزار محاسبه گردید. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان و مشتریان شعب پست بانک شهر تهران میباشد که حجم نمونه از طریق جدول جرسی و مورگان مشخص شد. همچنین، برای آزمون فرضیههای این تحقیق توسعه‌های از مدلسازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار اسمارت پی ال اس استفاده شد و نتایج حاصل، نشان دهنده تأیید روابط بغیر رابطه میان مدیریت ارتباط با مشتری و رضایت مشتریان بود

کلمات کلیدی:

رضایت کارکنان، مشتری، وفاداری، مدیریت ارتباط با مشتری، خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/549415>

