

## عنوان مقاله:

شناسایی و الویت بندی نیازهای اساسی موثر بر رضایت مندی مشتریان بانک های ایران با استفاده از مدل کانو مطالعه موردی بانک رفاه شهر اصفهان

## محل انتشار:

کنفرانس بین المللی کسب و کار: فرصت ها و چالش ها (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

## نویسندگان:

مجید آزادگان - کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، واحد نراق، دانشگاه آزاد اسلامی، نراق، ایران

سیامک بهشتی - گروه مدیریت، واحد نراق، دانشگاه آزاد اسلامی، نراق، ایران

## خلاصه مقاله:

بدون شک رضایت مشتری یکی از موضوع های بسیار راهبردی در دهه اخیر است. اکنون که در اقتصاد جهانی مشتریان بقای شرکت را رقم میزنند، شرکتها دیگر نمیتوانند نسبت به انتظارات و خواستههای مشتریان بیتفاوت باشند. آنها باید همه فعالیتهای خود را متوجه رضایتمشتری کنند. چرا که تنها منبع برگشت سرمایه مشتریان هستند. به طور متوسط شرکتها سالانه حدود ده تا سی درصد از مشتریان خود را از دست میدهند. اما آنها اغلب نمیدانند که چه مشتریهایی را در چه زمان و به چه دلیل از دست میدهند. اغلب شرکتها بدون نگرانی در مورد مشتریهایی که از دست میدهند، به طور سنتی تأکید زیادی بر جذب مشتریهای جدید دارند. چنین شرکتی مانند سطل تهسوراخی هستند که مشتریان خود را همچون آب از دست می دهند و مدیران شرکت به جای مسدود کردن سوراخ، در جستجوی منابع جدیدی جهت جذب هر چه بیشترمشتریها هستند. هدف تحقیق حاضر استفاده از مدل کانو برای شناسایی نیازهای اساسی موثر بر رضایت مشتریان بانک های ایران (مطالعه موردی بانک رفاه شهر اصفهان) و همچنین رتبه بندی این نیازها بر اساس روش AHP فازی می باشد. به منظور تعیین حجم نمونه، ابتدا از طریق فرمول تعیین نمونه تعداد 483 نفر محاسبه شد لذا از میان مشتریان 48 شعبه با گردش الکترونیکی بالای 51 میلیارد ریال و همچنین مشتریان بالای 1 میلیارد ریال حضوری به روش تصادفی انتخاب شده اند. 51 عامل با استفاده از کلیه منابع در دسترس، نیاز اساسی مشتری در بانک رفاه شناخته شد. از بین این عوامل با نظر پاسخ دهندگان سوالاتتحقیق که بیشتر آنها افراد تحصیل کرده و دارای روابط بانکی (مشتریان مذکور در بالا) بودند، سه عامل امنیت، حفظ حریم شخصی و علاقه در حل مشکلات مشتریان در اولویت های اول تا سوم بودند

## کلمات کلیدی:

رضایت مندی مشتریان، نیاز اساسی، مدل کانو، AHP فازی، بانک رفاه

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/562628>

