

عنوان مقاله:

نقش مدیریت دانش در جهت دهی رفتار مشتری

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری، اقتصاد و علوم انسانی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

کیمیا ترکمنی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی- تولید، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد

یدرام پارسافر - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی- تولید، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد

خلاصه مقاله:

پرداختن به نیازها و خواسته های مشتریان، تمایل مشتریان را برای وفادار ماندن به شرکتی که خواسته ها و نیازهای مشتریان را ارضا می کند، افزایش می دهد. در این پژوهش تاثیر مدیریت دانش و مدیریت ارتباط با مشتری بر رفتار مشتری نشان داده شده است. هدف از این پژوهش کشف چگونگی تاثیر مدیریت دانش و مدیریت ارتباط با مشتری بر پردازش های سازمانی فعالیت های آن به منظور خلق وفاداری و ارزش برای مشتری می باشد. این پژوهش شکاف ها و محدودیت های سایر پژوهش ها را عنوان می کند و به شرح راه های بهتری برای رو کردن مشکل کمبود تحقیقات در مورد تاثیر مدیریت دانش و مدیریت ارتباط با مشتری در یک سازمان، توسط اندازه گیری خلق وفاداری و ارزش برای مشتری می پردازد. این پژوهش نوع پژوهش پدیدارشناسی است. برای این پژوهش، 20 مصاحبه از 20 مشتری از سازمان های مجری سیستم های مدیریت دانش و مدیریت ارتباط با مشتری به انجام رسید. تحلیل آماری داده ها از طریق تحلیل محتوایی و با استفاده از نرم افزار NVivo صورت پذیرفت. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل مصاحبه ها و پرسشنامه های تحقیق نشان دهنده الگوهای متعددی در ارتباط با تعریف و نقش مدیریت دانش و مدیریت ارتباط با مشتری در این رابطه و رابطه ی معنادار بین مدیریت دانش و مدیریت ارتباط با مشتری است. جایی که یک مدیریت ارتباط با مشتری قدرتمند موجود است، مدیریت دانش می تواند بر روی مدیریت ارتباط با مشتری بنا شده و به عملیات پایدار، فرآیندهای استاندارد و هماهنگ، عملکرد بهتر کسب و کار، سازمان با ثباتتر، و توانایی رقابت پذیری بیشتر در بازار منجر شود. اهمیت این مطالعه در سه زمینه است: برای جامعه دانشگاهی، برای شرکتهایی که هدفشان رسیدن به مزیت رقابتی بیش از دیگران است و برای مشتریان این شرکت ها.

کلمات کلیدی:

مدیریت دانش، مدیریت ارتباط با مشتری، رفتار مشتری، مزیت رقابتی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/563077>

