

عنوان مقاله:

ارزیابی جامع استقرار مدیریت ارتباط با مشتری واریه مدل جدید پشتیبان در شرکت گاز استان مازندران

محل انتشار:

ششمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت و سومین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

غلام حسن کلانتری - کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد ساری

رضا یوسفی سعید آبادی - دکترا، دانشگاه آزاد ساری

محمد درزی نیا - کارشناس تحلیل سیستم ها، شرکت گاز استان مازندران

خلاصه مقاله:

مدیریت ارتباط با مشتری یک چالش مهم در رقابت کسب و کار شده است. سازمانها نیاز به اطلاعاتی درباره اینکه مشتریانشان چه کسانی هستند، انتظارات و نیازهای آنها چیست و چگونه باید نیازهای آنها را برطرف کرد، دارند. این مقاله در پی بررسی ارزیابی جامع استقرار نظام مدیریت ارتباط با مشتریان و ارایه مدل جدید پشتیبان خدمات مشترکین در شرکت گاز مازندران است. روش های تحقیق توصیفی، کاربردی و همبستگی در پژوهش انجام شده به کار گرفته شده است. جامعه آماری این تحقیق را کارکنان شرکت گاز استان مازندران به تعداد 453 نفر از مدیران، مسولین و کارکنان رسمی تشکیل می دهند. نمونه آماری نیز 207 نفر می باشند. تحقیقات نشان می دهد که ارزیابی جامع استقرار نظام مدیریت ارتباط با مشتریان بر رضایت (وفاداری) در شرکت گاز استان مازندران تاثیرگذار است

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، مدل پشتیبان، شرکت گاز

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/577731>

