

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین مشتری محوری و عملکرد تجاری در بانک تجارت

محل انتشار:

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

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

زاداله فتحی - دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

محمد جلالی - دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

این تحقیق با هدف بررسی رابطه بین مشتری محوری و عملکرد تجاری در بانک تجارت انجام گرفت. جامعه آماری این تحقیق کارکنان اداره امور شعب بانک تجارت شمال تهران می باشند. تعداد حجم نمونه آماری کارکنان، 184 نفر می باشد. روش نمونه گیری از کارکنان تصادفی ساده می باشد. به منظور گردآوری داده های مورد نیاز پرسشنامه ای طراحی گردید و پس از بررسی روایی و پایایی آن، بین افراد نمونه توزیع و جمع آوری گردید. داده های گردآوری شده در راستای تایید یا عدم تایید توزیع نرمال بودن داده ها جهت سنجش متغیرها از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده میگردد. در صورت نرمال بودن داده ها از آزمون های پارامتریک و در صورت نرمال نبودن داده ها از آزمون های ناپارامتریک استفاده می شود. نتایج تحقیق حاکی از این است که بین مشتری محوری و عملکرد تجاری در بانک تجارت ارتباط معنی داری وجود دارد.

کلمات کلیدی:

مشتری محوری، عملکرد تجاری، آزمون کولموگروف اسمیرنوف

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/577815>

