

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مشتری مداری بر عملکرد صادرات با در نظر گرفتن نقش میانجی گری تعهد رفتاری صادرکننده و ارتباط صادرکننده با مشتری

محل انتشار:

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

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

فروزان قادری - کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین؛ گروه مدیریت، قزوین، ایران

عبدالله نعامی - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، گروه مدیریت، قزوین، ایران

خلاصه مقاله:

در این تحقیق به بررسی تاثیر مشتری مداری بر عملکرد صادرات با در نظر گرفتن نقش میانجی گری تعهد رفتاری صادرکننده و ارتباط صادرکننده با مشتری پرداخته شد. تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر مسیر توصیفی، پیمایشی و همبستگی بود. جامعه آماری تحقیق، شامل کلیه مدیران عالی و میانی شرکت های صادرکننده مواد غذایی می باشند، که تعداد آنها 212 نفر می باشد. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد و تعداد نمونه 137 نفر بدست آمد. برای جمع آوری داده های تحقیق از پرسشنامه استفاده گردید. پرسشنامه دارای دو بخش بود. بخش اول بررسی ویژگی های جمعیت شناختی افراد که شامل 4 سوال بوده، بخش دوم سوالات تخصصی که شامل 15 گویه بود. روایی پرسشنامه با استفاده از سنجش روایی محتوا با استفاده از نظر 20 تن از اساتید مورد تایید قرار گرفت و برای سنجش پایایی از روش سنجش پایایی همسانی درونی استفاده شد. پرسشنامه بین نمونه ای از 25 نفر از مدیران توزیع گردید و ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد و که پایایی کل پرسشنامه 805/. بدست آمد. سپس تعداد 160 پرسشنامه بین مدیران توزیع گردید که تعداد 137 پرسشنامه بازگشت داده شد و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. توصیف و تحلیل داده های جمع آوری شده با روش آماری توصیفی (محاسبه فراوانی، میانگین و واریانس مشاهدات) و استنباطی (رگرسیون) انجام گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که بررسی تاثیر مشتری مداری بر عملکرد صادرات با در نظر گرفتن نقش میانجی گری تعهد رفتاری صادرکننده و ارتباط صادرکننده با مشتری تاثیر داشته و تعهد رفتاری صادر کننده نقش میانجی می باشد.

کلمات کلیدی:

مشتری مداری، تعهد رفتاری، ارتباط، عملکرد صادراتی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/577825>

