

عنوان مقاله:

تاثیر عوامل مرتبط با کارکنان بانک کشاورزی بر مشعوف سازی مشتریان شرکتی مورد مطالعه بانک کشاورزی شعب تهران بزرگ

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت و اقتصاد مقاومتی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

نبی اله دهقان - عضو هیات علمی دانشگاه دفاع ملی

سولماز خیر اندیش بروجنی - دانشجو کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی دانشگاه آزاد واحد الکترونیک

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر بر آن است که تاثیر عوامل کارکنان بر مشعوفسازی مشتریان شرکتی مورد بررسی و کنکاش قرار دهد. برای تحقق این هدف بر بانک کشاورزی شعب تهران بزرگ تمرکز گردید که تعداد آن 103 شعبه بوده است. و بر مبنای فرمول کوکران 81 شعبه انتخاب گردید و این 81 شعبه بر مبنای نمونه گیری غیراحتمالی هدفمند از هر بانک به طور برابر، 1 نفر از میان مشتریان شرکتی که از طریق مدیران بانکی معرفی شدهاند، و یک کارمند به عنوان نمونه انتخاب گردید که در مجموع حجم نمونههای پژوهش 162 نفر گردید. نتایج تجزیه و تحلیل های PLS نشان می دهد که با بیش از 95 درصد عوامل مرتبط با کارکنان بانک بر مشعوف سازی مشتریان شرکتی از خدمات بانکی بانک کشاورزی تاثیر معنادار وجود ندارد $p < 0.012$. $T = 0.407$, $p > 0.05$ ولی در خصوص مولفه های مربوط به عوامل مرتبط با کارکنان، تنها متغیر رضایت شغلی کارکنان بر مشعوف سازی مشتریان دارای تاثیر بوده است، ولی تعهدشغلی کارکنان و شایستگی شغلی کارکنان فاقد تاثیر معنادار میباشد.

کلمات کلیدی:

مشتریان شرکتی، بانک کشاورزی، مشعوفسازی، رضایت شغلی، تعهد شغلی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/585406>

