

عنوان مقاله:

بررسی نقش استراتژی های کلیدی عملکرد صنعت بیمه با وفاداری مشتریان (مطالعه موردی شرکت بیمه ایران)

محل انتشار:

کنفرانس جهانی مدیریت، اقتصاد حسابداری و علوم انسانی در آغاز هزاره سوم (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسنده:

حمیده احمدی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خمین. ایران

خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر به مطالعه بررسی نقش استراتژی های کلیدی عملکرد صنعت بیمه با وفاداری مشتریان در شرکت بیمه ایران پرداخته است . هدف این تحقیق تعیین میزان وفاداری مشتریان شرکت بیمه ایران در استان اصفهان می باشد. در این تحقیق جامعه آماری به علت عدم دستیابی به تمام مشتریان نامحدود در نظر گرفته شده است که در فاصله زمانی تیر ماه 1394 تا دی ماه 1394 انجام شده است . نمونه آماری به روش نمونه گیری تصادفی ساده مطابق فرمول کوکران تعداد 375 نفر به دست آمده است . برای گردآوری داده ها از پرسشنامه پایا با آلفای کرونباخ 0.936 استفاده شده است . تجزیه و تحلیل داده ها با بهره گیری از آمار توصیفی و استنباطی صورت پذیرفته است . نتایج حاصل از انجام آزمون های آماری حاکی از پذیرش تمامی فرضیات تحقیق می باشد . در پایان پیشنهادهایی برای عملی ساختن یافته های پژوهش ارائه شده است.

کلمات کلیدی:

استراتژی های کلیدی عملکرد ، رضایت مشتریان ، وفاداری مشتریان ، بیمه ایران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/591684>

