

عنوان مقاله:

شناسایی تاثیر مهارت های فروش و مشتری مداری بر عملکرد فروشندگان نمایندگی های بیمه استان کردستان

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد و علوم انسانی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

سوران مولایی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج

کوروش فلاحی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج

زهرا جلالی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج

خلاصه مقاله:

در شرایط کنونی با افزایش رقابت در اکثر صنایع، رسیدن به مرحله اشباع، افزایش مراودات بین المللی، هجوم محصولات وارداتی و ایجاد فشارهای قیمتی، واحد فروش سازمان خط مقدم مواجه با مشتریان است. با توجه به اهمیت و حساسیت واحد فروش، عملکرد کارکنان واحد فروش مورد توجه قرار گرفته است. با توجه به اهمیت این موضوع، شناسایی تاثیر مهارت های فروش و مشتری مداری بر عملکرد رفتاری و نتیجه ی کارکنان واحد فروش، در قالب یک پژوهش توصیفی- همبستگی در نمایندگی های بیمه استان کردستان مورد توجه قرار گرفت و چارچوب مفهومی با سه بعد مهارت های فروش، مشتری مداری و عملکرد، طراحی شده بود. پرسشنامه های استاندارد متناسب با متغیرهای پژوهش، در نمایندگی های فعال استان توزیع گردید و نهایتا 180 پرسشنامه، جمع آوری شد. به منظور تحلیل داده ها از میانگین، همبستگی و تحلیل مسیر استفاده شد. نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که فرضیات پژوهش، پذیرفته شده اند. در پایان پیشنهاد هایی نیز به منظور بهبود مهارت های فروش و مشتری مداری به پژوهشگران آتی، ارایه شده است.

کلمات کلیدی:

مهارت های فروش، مشتری مداری، عملکرد فروش، استان کردستان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/625274>

