

عنوان مقاله:

ارزیابی تاثیر یادگیری مداری بر مدیریت ارتباط با مشتری در مدیریت درمان تامین اجتماعی استان خوزستان

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت در هزاره سوم (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

سیدعبداله شجاعی - گروه مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران ایران

نادر شیخ الاسلامی کندلوسی - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال ایران

عطاء الله ابطحی - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران ایران

خلاصه مقاله:

مدیریت کارآمد روابط مشتری یک چالش مهم در رقابت سازمانهای عصر حاضر شده است سازمانها نیاز به اطلاعاتی درباره اینکه مشتریانشان چه کسانی هستند، انتظارات و نیازهای آنها چیست و چگونه باید نیازهای آنها را برطرف کرد، دارند لذا مدیریت ارتباط با مشتری اثربخشی نیازمند یادگیری مداری می باشد. در این راستا هدف از تحقیق حاضر ارزیابی تاثیر یادگیری مداری ب مدیریت ارتباط با مشتری در مدیریت درمان تامین اجتماعی استان خوزستان بوده است که بدین منظور 213 نفر از کارکنان مدیریت درمان تامین اجتماعی استان خوزستان به روش نمونه گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه تحقیق انتخاب و به پرسشنامه تحقیق پاسخ گفتند. روایی محتوایی این پرسشنامه به تایید خبرگان این حوزه رسیده و میزان پایایی آن نیز به کمک آزمون آلفای کرونباخ مورد تایید قرار گرفت در ادامه داده های گردآوری شده از پرسشنامه های تحقیق به کمک آزمون معادلات ساختاری و در محیط نرم افزار لیزل نسخه 8/8 مورد تحلیل قرار گرفته و نتایج نشان داد که یادگیری مداری بر مدیریت ارتباط با مشتری در مدیریت درمان تامین اجتماعی استان خوزستان تاثیر معنی داری دارد همچنین تعهد به یادگیری، چشم انداز مشترک و تفکر باز نیز با مدیریت ارتباط با مشتری در مدیریت درمان تامین اجتماعی استان خوزستان تاثیر معنی داری دارد.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، یادگیری مداری، مدیریت درمان تامین اجتماعی، استان خوزستان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/626236>

