

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر رضایت مشتریان بانک ایران زمین (مطالعه موردی: شعب کیش)

محل انتشار:

ششمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت با رویکرد علوم پژوهشی نوین (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

طالب اشکیود - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بین المللی کیش، گروه مدیریت اجرایی، جزیره کیش، ایران

جواد محرابی - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد قزوین

خلاصه مقاله:

یکی از مهمترین تحولاتی که در زمینه بهبود عملکرد در دهه آخر قرن بیستم به وقوع پیوست، موضوع رضایت مشتری به عنوان یکی از ابعاد و الزامات اصلی سیستم های مدیریتی در سازمان ها و بنگاه های اقتصادی به ویژه بانک ها بود. در این راستا، مدیریت ارتباط با مشتری یک استراتژی راهبردی است که در جهت بقای سازمان، حفظ سودآوری بنگاه خدماتی، تجاری و کسب و کارها صورت گرفت. با توجه به اهمیت این مساله، در پژوهش حاضر به بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر رضایت مشتریان بانک ایران زمین در شعب کیش پرداخته شد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و بر حسب نحوه گردآوری داده ها به صورت کتابخانه ای و میدانی است. جامعه آماری این مطالعه شامل مشتریان بانک ایران زمین شعب جزیره کیش است که تعداد 157 نمونه به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. همچنین، جهت آزمون فرضیه ها از آزمون آماری رگرسیون ساده استفاده شد. یافته ها نشان می دهد، ارتباطات بلندمدت با مشتری اثر معناداری بر رضایت مشتریان بانک ایران زمین کیش دارد؛ تبادل اطلاعات با مشتری اثر معناداری بر رضایت مشتریان بانک ایران زمین کیش ندارد؛ فناوری های ارتباط با مشتری اثر معناداری بر رضایت مشتریان بانک ایران زمین کیش ندارد. و در مجموع، مدیریت ارتباط با مشتری اثر معناداری بر رضایت مشتریان بانک ایران زمین کیش دارد.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، رضایت مشتریان، بانک ایران زمین، شعب کیش

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/636882>

