

عنوان مقاله:

ارزیابی اثرات استراتژی فروش، مشتری مداری و متغیرهای فردی برخوردکاری و عملکرد نیروی فروش

محل انتشار:

کنفرانس سالانه پارادایم های نوین مدیریت در حوزه هوشمندی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

الهام فریدچهر - استادیار، مدیریت بازاریابی، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، واحد شهرقدس، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران، ایران

مریم کورش فیضی - کارشناس ارشد، مدیریت بازاریابی، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، واحد شهرقدس، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران، ایران

خلاصه مقاله:

امروزه کسب سود از طریق فروش محصولات و خدمات در بازار یکی از مهمترین اهداف حیاتی موسسات، سازمانها و بنگاه های اقتصادی می باشد که این امر توجه به عوامل تاثیرگذار چون استراتژی های فروش و اجرای آن توسط تیم فروش و همچنین توجه به انتظارات و نیازهای مشتریان و تعاملات طولانی مدت و بهینه با مشتری را ضروری دانسته است. از این رو پژوهش حاضر به ارزیابی اثرات استراتژی های فروش، مشتری مداری و متغیرهای فردی برخوردکاری و عملکرد نیروی فروش می پردازد. پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، توصیفی پیمایشی می باشد. از آنجایی که جامعه آماری در این پژوهش شامل دو گروه مدیران و کارکنان فروش مستقیم شرکت ارتباطات سیار ایران (همراه اول) است که تعداد محدودی می باشد (1220 نفر)، لذا حجم نمونه آماری تعداد 292 نفر تعیین گردید. همچنین بر اساس تعداد نمونه 254 نفر کارکنان فروش و جهت ارزیابی عملکرد کارکنان فروش تعداد 38 نفر مدیر فروش به نسبت تعداد کل مدیران به کارکنان تعیین گردید. ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه می باشد و داده های این پژوهش با استفاده از مدل یابی معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان می دهد مشتری مداری، فروش مبتنی بر ارزش، انگیزش و از میان استراتژی های فروش، بخش بندی و مدل های فروش بر عملکرد نیروی فروش تاثیر مستقیم و معناداری دارند. اولویت بندی مشتریان به طور غیر مستقیم توسط فروش مبتنی بر ارزش و مشتری مداری بر روی عملکرد تاثیر گذار است. تاثیر مستقیم متغیر نگرش و خودکاری و همچنین اثرات متغیرهای تعدیل گر بخش بندی و مدل های فروش مورد تایید قرار نگرفت.

کلمات کلیدی:

استراتژی های فروش، مشتری مداری، متغیرهای فردی، خودکاری، عملکرد نیروی فروش

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/637377>

