

عنوان مقاله:

انتخاب گزینه برتر عناصر مدیریت ارتباط با مشتری و ارتباط آنها با عملکرد بازاریابی (مطالعه موردی: صنعت بانکداری)

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت و چهارمین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

حسن تلیکانی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل

علیرضا عباسی نیکو - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات

سید جواد علوی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش داخلی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل

احمد فاضل زاده سواد کوهی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش مالی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل

خلاصه مقاله:

مقاله حاضر در خصوص انتخاب گزینه برتر عناصر مدیریت ارتباط با مشتری و ارتباط آن با عملکرد بازاریابی در صنعت بانکداری می باشد. مدیریت ارتباط با مشتری یک استراتژی مدیریت بوده که سازمان را قادر می سازد بر مشتریان تمرکز کنند و روابط قوی تری با ارباب رجوع ایجاد کنند. مدیریت کارآمد روابط مشتری یک چالش مهم در رقابت کسب و کار شده است و سازمانها نیاز به اطلاعاتی درباره اینکه مشتریانشان چه کسانی هستند، انتظارات و نیازهای آنها چیست و چگونه باید نیازهای آنها را برطرف کرد، دارند. روشهای توصیفی کاربردی و همبستگی در پژوهش انجام شده به کار گرفته شده است جامعه آماری پژوهش 4 بانک مرکزی بخش دولتی و خصوصی شهر تهران است به منظور جمع آوری اطلاعات، یک پرسشنامه برای سازمان بانکها 25 سوال و یک پرسشنامه ی دیگر برای مشتریان بانکها 25 سوال طراحی و تدوین شد. تحقیقات متعدد نشان میدهد که مدیریت ارتباط با مشتری تاثیر بسزایی بر عملکرد بازاریابی سازمانها می گذارد. همچنین در پژوهش انجام شده از بین متغیرهای مورد مطالعه ارتباط نسبتا ضعیفی برقرار می باشد ولی بین تمرکز بر مشتریان کلیدی و عملکرد بازاریابی ارتباط قویتری ضعیفی برقرار می باشد ولی بین تمرکز بر مشتریان کلیدی و عملکرد بازاریابی ارتباط قویتری وجود دارد و در نهایت تمرکز بر مشتریان کلیدی، سازمان مدیریت ارتباط با مشتری مدیریت ارتباط با مشتری مبتنی بر فناوری و مدیریت دانش به ترتیب اولویت اول تا چهارم را کسب نمودند.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، عملکرد بازاریابی، مدیریت دانش، مشتری کلیدی، سازمان CRM، تکنولوژی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/639254>

