

عنوان مقاله:

بررسی مدیریت مهارت های کلامی و غیرکلامی در ارتباط با مشتریان در بانک کشاورزی

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی تکنیک های مدیریت و حسابداری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسنده:

زینب شگری - کارشناسی ارشد، مدیریت بازرگانی، بازاریابی، کارمند بانک کشاورزی

خلاصه مقاله:

بدون شک امروزه کسب رضایت مشتری جایگاهی مهم و حیاتی در اهداف شرکتهای به خود اختصاص داده است و مدیران ارشد به خوبی میدانند موفقیت آنها در راه رسیدن به اهداف شرکتهای، در گرو جلب و جذب مشتریان است و جذب مشتری به مهارتهای ارتباطی بستگی دارد. زیربنا و شالوده موفقیت در امر رضایتمندی و جذب مشتری برقراری ارتباط متناسب و مدیریت صحیح و اصولی مهارتهای مربوط به انواع ارتباط با مشتری است. و این اهمیت، ارتباطات و ارزش آنها را در مشتری مداری روشن می کند. هدف از این مقاله بررسی مدیریت مهارت های کلامی و غیرکلامی در ارتباط با مشتریان در بانک کشاورزی است. مقاله از نوع توصیفی بوده و طلاعات آن به صورت کتابخانه ای گردآوری شده است. یافته ها نشان داد در فضا بین شیوه های مختلف ارتباط با مشتری مهارتهای کلامی و غیرکلامی موثرتر خواهند بود، و علت آن هم تعامل دوطرفه ای است که بین بانک کشاورزی و مشتریان صورت می گیرد. در این نوع از ارتباطات، علاوه بر اینکه بانک کشاورزی در شناساندن خویش به مشتری تلاش می کند تا بتواند تقاضای او را به سمت بانک سوق دهند.

کلمات کلیدی:

مدیریت مهارت ها، کلامی، غیرکلامی، ارتباط با مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/641897>

