

عنوان مقاله:

بررسی و تحلیل تاثیر فرآیندهای داخلی کسب و کار بر میزان رضایت مشتریان: مطالعه موردی شرکت تامین سرمایه آرمان

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی نقد و واکاوی مدیریت در هزاره سوم (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

محسن ابوترابی

بنیته سالک

حسن شیبانی

خلاصه مقاله:

هدف کلی این تحقیق بررسی و تحلیل تاثیر فرآیندهای داخلی کسب و کار بر میزان رضایت مشتریان در شرکت تامین سرمایه آرمان است. این تحقیق از نوع پیمایشی است و از آنجا که در این تحقیق از متغیرهای مستقل را مورد بررسی و رابطه آنها را با متغیرهای وابسته تحقیق مورد سنجش قرار می دهد به این لحاظ این تحقیق از نوع توصیفی همبستگی می باشد که به روش پیمایشی اجرا شده است. - جامعه آماری در این تحقیق را کلیه کارشناسان و مدیران شرکت تامین سرمایه آرمان تشکیل می دهند. تعداد کل جامعه آماری این تحقیق در حدود 70 نفر می باشد لذا با توجه به تعداد کم جامعه آماری، برای جمعآوری دادهها از روش همه پرسی استفاده میگردد. برای تعیین روایی پرسشنامه مورد استفاده از نظر خبرگان استفاده شده است. پایایی ابزار پژوهش با استفاده از روش آلفای کرونباخ 0/867 تعیین گردید. نتایج بدست آمده حاکی از تاثیر مثبت فرآیندهای داخلی کسب و کار بر میزان رضایت مشتریان شرکت تامین سرمایه آرمان میباشد. نتایج حاصله برای نهادهای سیاستگذار و ناظر بر این شرکت، مراکز آموزشی و همچنین سایر محققان کاربردی میباشد

کلمات کلیدی:

فرآیندهای داخلی کسب و کار، رضایت مشتریان، شرکت تامین سرمایه آرمان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/656022>

