

عنوان مقاله:

تحلیل راهکارهای افزایش رضایتمندی در مشتریان موسسه اعتباری کوثر اصفهان

محل انتشار:

دومین اولین کنگره سراسری تحول و نوآوری در علوم انسانی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 3

نویسندگان:

بهناز شکیب - استادیار گروه مدیریت بازرگانی، موسسه آموزش عالی المهدی مهر، اصفهان، ایران

عطیه عالمی - دانشجوی کارشناسی ارشد گروه مدیریت بازرگانی، موسسه آموزش عالی المهدی مهر، اصفهان، ایران

خلاصه مقاله:

امروزه در بسیاری از سازمان های موفق، رضایتمندی مشتری به عنوان یکی از معیارهای موفقیت در نظر گرفته شده است. مشتریان هسته و بقای هر سازمانی می باشند و جلب رضایتمندی او از موضوعات کلیدی است که در دنیای رقابتی حاضر می تواند موجبات ترقی یک مجموعه را فراهم آورده است و این موسسه به شدت بر روی بهبود فعالیت هایی که موجب افزایش رضایتمندی مشتریان می شود، سرمایه گذاری می کنند و از طرف دیگر تحقیقات انجام شده نشان می دهد که رضایت مشتری بر روی حفظ و جذب بیشتر مشتریان و در نتیجه بر سودآوری و موفقیت سازمان ها در عرصه رقابت تاثیرگذار است. در این مقاله رابطه کیفیت و رضایتمندی مشتریان، رضایتمندی، اعتماد و وفاداری مورد بررسی قرار گرفت و کیفیت، اعتماد و وفاداری رابطه معناداری با رضایتمندی مشتریان داشت و یکی از راههای افزایش رضایتمندی مشتریان رسیدگی به شکایات مشتریان عنوان شده است.

کلمات کلیدی:

رضایتمندی، کیفیت خدمات، وفاداری، مشتریان، موسسه اعتباری کوثر اصفهان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/656133>

