

## عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین هوش هیجانی کارکنان با مدیریت ارتباط با مشتری کارکنان شعب بانک ملت شهرستان خرم آباد

## محل انتشار:

اولین همایش حسابداری، مدیریت و اقتصاد با رویکرد پویایی اقتصاد ملی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

## نویسنده:

ایمان عربان - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ملایر، ایران

## خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر بر حسب هدف جزء تحقیقات کاربردی و بر حسب گردآوری داده ها جزء تحقیقات توصیفی- پیمایشی می باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر عبارت است از کارکنان شعب بانک ملت شهرستان خرم آباد که تعداد 110 نفر هستند. حجم نمونه با توجه به جدول مورگان تعداد 82 نفر تعیین شد. روش نمونه گیری از نوع نمونه گیری تصادفی ساده می باشید. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه استاندارد می باشد. جهت سنجش روایی پرسشنامه ها از روایی محتوایی استفاده شد و جهت سنجش پایایی پرسشنامه ها از آلفای کرونباخ استفاده شد که برای پرسشنامه هوش هیجانی 0/89 و پرسشنامه مدیریت ارتباط با مشتری 0/88 بدست آمد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی و استنباطی (آزمونهای کلموگروف اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی) استفاده شد. نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی کارکنان با مدیریت ارتباط با مشتری کارکنان شعب بانک ملت شهرستان خرم آباد رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. نتایج فرضیات فرعی نشان دادند که بین مولفه های هوش هیجانی (خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط) با مدیریت ارتباط با مشتری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

## کلمات کلیدی:

هوش هیجانی، خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی، مدیریت روابط، مدیریت ارتباط با مشتری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/660343>

