

عنوان مقاله:

بررسی سیستم مدیریت ارتباط با مشتری در شعبات بانک قرض الحسنه مهر ایران در شهرکرد

محل انتشار:

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

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

علی غیبی پور - کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان

علیرضا شیروانی - دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان

خلاصه مقاله:

هدف تحقیق حاضر، بررسی سیستم مدیریت ارتباط با مشتری در شعبات بانک قرض الحسنه مهر ایران در شهرکرد بود. تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش از نوع توصیفی پیمایشی می باشد. روش نمونه گیری به صورت نمونه گیری گروهی و نمونه گیری تصادفی می باشد و تعداد 30 پرسشنامه در بین کارکنان و مدیران بانک قرض الحسنه مهر ایران شهرکرد توزیع گردید. ابزار گردآوری داده ها برای آزمون فرضیه ها پرسشنامه محقق ساخته با سوالات بسته می باشد. پس از جمع آوری پرسشنامه ها، داده ها در نرم افزار SPSS نسخه 21 ثبت و با استفاده از ضریب همبستگی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته های تحقیق نشان داد که بین خدمات الکترونیکی شامل خودپرداز، اینترنت بانک و SMS بانک، تلفن بانک و کارت های هدیه با رضایت مشتریان رابطه معنی داری در سطح 5 درصد وجود دارد. همچنین در رتبه بندی خدمات الکترونیکی خودپرداز، اینترنت بانک و SMS بانک، تلفن بانک و کارت های هدیه به ترتیب در الویت های اول تا پنجم قرار گرفتند.

کلمات کلیدی:

بانک قرض الحسنه مهر ایران، مدیریت ارتباط با مشتری، بانکداری نوین، خدمات الکترونیک، اینترنت بانک

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/660408>

