

## عنوان مقاله:

تاثیر تحلیل مشتری بر عملکرد مالی شرکت های بیمه مطالعه موردی: شرکت بیمه ایران

## محل انتشار:

کنفرانس سالانه پژوهش در علوم انسانی و مطالعات اجتماعی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

## نویسندگان:

فریبا چراغی شمامی - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی بیمه دانشکده مدیریت دانشگاه آزادتهران جنوب

عبدالحمید حاجی پورشوشتری - استادیار و عضو هیئت علمی دانشکده مدیریت دانشگاه آزادتهران جنوب

## خلاصه مقاله:

هدف پژوهش تاثیر تحلیل مشتری بر عملکرد مالی شرکتهای بیمه ( مطالعه موردی: شرکت بیمه ایران) است. روش اجرای پژوهش توصیفی و طرح پژوهش همبستگی از نوع معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش حاضر مشتریان شرکت بیمه ایران می باشند که 369 نفر از آنان در این پژوهش شرکت کرده اند. آنان پرسشنامه های مربوطه شامل سوالاتی در خصوص ابعاد تحلیل مشتری: هزینه های مشتری، درآمد و سود، مزایای ناملموس تقسیم بندی مشتریان و مشتریان بالقوه، پردازش دانش رسمی، افزایش فروش، مشتریان سابق و انواع مشتریان و عملکرد مالی شرکت را تکمیل نمودند. پایایی و روایی ابزارها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ و تحلیل عاملی تاییدی مورد بررسی قرار گرفت که نتایج به دست آمده نشان از پایایی و روایی مورد قبول برای ابزارها داشت. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از ضریب همبستگی اسپیرمن و روش معادلات ساختاری با نرم افزارهای SPSS و Smartpls استفاده گردید. نتایج نشان داد که تحلیل مشتری بر عملکرد مالی، پردازش دانش رسمی، افزایش فروش، مشتریان سابق و انواع مشتریان تاثیر مثبت و معنادار است و پردازش دانش رسمی، افزایش فروش، مشتریان سابق و انواع مشتریان بر عملکرد شرکت تاثیر مثبت و معنا دار است بنابر این همه فرضیه ها مورد تایید هستند.

## کلمات کلیدی:

پردازش دانش رسمی، افزایش فروش، مزایای ناملموس، مشتریان سابق، انواع مشتریان، تحلیل مشتری و عملکرد مالی شرکت

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/707937>

