

عنوان مقاله:

شناسایی و ارزیابی راهکارهای موفقیت بر عملکرد وصول مطالبات با تاکید بر مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) مطالعه موردی: شرکت آب و فاضلاب شهرها و شهرک های غرب استان تهران

محل انتشار:

دومین همایش بین المللی انسجام مدیریت و اقتصاد در توسعه (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

زهره حبیبی فومشی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی مدیریت مالی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز

محمدحسن ابراهیمی سروعلیا - استادیار و عضو هیات علمی دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی تهران-

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف شناسایی و ارزیابی راهکارهای موفقیت بر عملکرد وصول مطالبات در شرکت آب و فاضلاب شهرها و شهرکهای غرب استان تهران انجام شد. تحقیق پیش رو از دید هدف کاربردی است؛ و از نظر ماهیت و روش، پژوهشی توصیفی - پیمایشی از نوع همبستگی به شمار می‌رود؛ برای جمع آوری داده‌های مولفه های تحقیق از پرسش نامه های استاندارد و محقق ساخته بهره جسته شد. روش نمونه گیری در این تحقیق به صورت تصادفی ساده می‌باشد. جامعه آماری تحقیق، مشترکین شرکت آب و فاضلاب شهرها و شهرکهای غرب استان تهران می‌باشد، با توجه به نامعلوم بودن جامعه آماری، حجم نمونه به روش نمونه گیری از جامعه نامحدود به دست آمد که این مقدار با استفاده از فرمول کوکران تعداد 385 نفر برآورد گردید. روایی ابزار سنجش با استفاده از روایی سازه و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ تایید شد. با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها توسط نرم افزار SPSS24 و Smart P.L.S، عوامل رضایتمندی مشتری، رابطه بلندمدت با مشتری و مدیریت ارتباط با مشتری به عنوان راهکارهای موفقیت وصول مطالبات شناسایی شد. نتایج آزمون فریدمن نشان داد که مدیریت ارتباط با مشتری، رابطه با مشتریان و رضایتمندی مشتری به ترتیب اولویت‌های اول تا سوم را داشتند.

کلمات کلیدی:

موفقیت، وصول مطالبات، مدیریت ارتباط با مشتری، رضایتمندی مشتری، عملکرد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/715703>

