

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر اکتساب دانش بر موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری در بانک ملت شهر خرم آباد

## محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت و اقتصاد مقاومتی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

## نویسندگان:

زهرا یزدانی نژاد - کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، واحد بروجرد، دانشگاه آزاد اسلامی، بروجرد، ایران

کامل کمالی - عضو هیات علمی، گروه مدیریت، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

هدف از تحقیق حاضر بررسی تاثیر اکتساب دانش بر موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری کارکنان بانک ملت شهر خرم آباد می باشد. روش تحقیق از نظر هدف کاربردی و به لحاظ ماهیت و روش توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان بانک ملت شهر خرم آباد به تعداد 95 نفر بوده که تعداد 76 نفر به روش نمونه گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. روش گردآوری داده ها میدانی و ابزار آن پرسشنامه است. جهت تجزیه و تحلیل داده ها با توجه به نرمال بودن توزیع داده ها از آزمون های پیرسون، دوربین واتسون، رگرسیون خطی، تی و آنوا استفاده شده است. یافته های تحقیق نشان می دهد که اکتساب دانش بر موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری کارکنان بانک ملت شهر خرم آباد تاثیر مثبت دارد. همچنین مشخص گردید که بین متغیرهای جنسیت، سن، تحصیلات، وضعیت تاهل و سابقه با موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری تفاوت معنی داری وجود ندارد.

## کلمات کلیدی:

اکتساب دانش، مدیریت ارتباط با مشتری، موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری، بانک ملت

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/718066>

