

عنوان مقاله:

بررسی بهره وری بانک اقتصادنویین از طریق مدیریت ارتباط با مشتری مطالعه موردی در شعبه تاکستان

محل انتشار:

سومین کنفرانس توانمندسازی جامعه در حوزه علوم انسانی و مطالعات مدیریت (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

آرزو رحمانی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، مدیریت مالی، گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، موسسه آموزش عالی غیردولتی تاکستان، ایران

منصوره گل میمی - دکتری تخصصی، مدیریت بازرگانی، گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، موسسه آموزش عالی غیردولتی تاکستان، ایران

مهدی شعبان زاده - دکتری تخصصی، اقتصاد، گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، موسسه آموزش عالی غیردولتی تاکستان، ایران

خلاصه مقاله:

مدیریت ارتباط با مشتری به همه فرآیندها و فناوری هایی گفته میشود که در شرکتها و سازمانها برای شناسایی، ترغیب، گسترش، حفظ و ارایه خدمت به مشتریان به کار میرود. درواقع با حفظ مشتریان سودآور فعلی و جذب مشتریان بالقوه موجب افزایش و ثبات در فروش و سود شرکتها در بلندمدت میگردد بانکها با استفاده از آن میتوانند چرخه فروش را کوتاهتر و وفاداری مشتری به ایجاد روابط نزدیکتر و درآمد را افزایش دهند. تحقیق حاضر به بررسی بهره وری بانک اقتصادنویین از طریق مدیریت ارتباط با مشتری (مطالعه موردی در شعبه تاکستان) میپردازد در این تحقیق تاثیر اثربخشی مدیریت ارتباط با مشتری به عنوان متغیر مستقل را بر سه متغیر وابسته رضایت و وفاداری مشتری و خرید متقاطع در بانک اقتصادنویین شهر تاکستان از طریق فن معادلات ساختاری که روشی برای بررسی روابط علی بین متغیرهاست مورد ارزیابی و بررسی قرار میگیرد به این منظور و برای جمع آوری اطلاعات مورد نیاز تعداد 250 پرسشنامه متشکل از 13 سوال از طریق فرمول مناسب جهت تعیین حجم نمونه در فن معادلات ساختاری ته یه و بین شعبه بانک اقتصادنویین شهر تاکستان توزیع گردید. که پس از جمع آوری، 183 نمونه آن توسط مشتریان تکمیل گردید سپس روایی پرسشنامه توسط اساتید و افراد خبره مورد تایید قرار گرفت، اثربخشی مدیریت ارتباط با مشتری در بانک اقتصادنویین شهر تاکستان یک رابطه مثبت با رضایت و وفاداری مشتری دارد و بهطور قابلتوجهی به رضایت و وفاداری مشتریان و در نهایت خرید خدمات از بانک مورد مطالعه کمک مینماید

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، وفاداری مشتری، رضایت مشتری، خرید متقاطع، معادلات ساختاری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/751827>

