

عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر رضایت مشتری از خدمات پس از فروش محصولات شرکت پمپیران (مطالعه موردی اهواز)

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی مدیریت و مهندسی صنایع (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

نویسندگان:

احمد قنواتی - گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت، واحد امیدیه، دانشگاه آزاد اسلامی، امیدیه، ایران

محمد آیتی مهر - عضو هیات علمی گروه مدیریت، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

خلاصه مقاله:

تامین رضایت مشتری در همه ی سازمانها اعم از دولتی و خصوصی و همچنین در بخش خدمات و تولید محصولات به عاملی تعیین کننده در کسب موفقیت تجاری تبدیل شده است. بر این اساس، نمایندگیهای فعال در صنعت تولید پمپ های صنعتی از این قاعده مستثنی نیستند. پایه هر علمی روش شناخت آن است و اعتبار و ارزش قوانین علمی به روش، شناختی مبتنی است که در آن علم به کار می رود (خاکی 1384). هدف از هر نوع بررسی و تحقیق علمی کشف حقیقت و شناخت و درک دنیای پیرامون است و مقصود اصلی پژوهش علمی، شناخت پدیده های طبیعی و کشف روابط میان آنهاست. پژوهش علمی یک کوشش نظام مند برای پاسخ دادن به پرسش هاست و ساختار آن متکی بر یک نظام منطقی است که روش علمی نامیده می شود. هدف از انجام این پژوهش مطالعه عوامل موثر بر رضایت مشتری از خدمات پس از فروش محصولات شرکت پمپیران در شهر اهواز می باشد نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که بین قیمت و کیفیت رابطه معنی داری وجود دارد ($p=0/005$ و $r=0/319$). بنابراین این فرضیه تایید می شود. بین کیفیت و زمان رابطه معنی داری وجود دارد ($p=0/005$ و $r=0/324$). بنابراین این فرضیه تایید می شود. بین زمان و نوآوری بهتر رابطه معنی داری وجود دارد ($p=0/005$ و $r=0/306$). بنابراین این فرضیه تایید می شود.

کلمات کلیدی:

رضایت مشتری، خدمات پس از فروش، پمپیران، اهواز

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/756151>

