

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مدیریت دانش مشتری بر کیفیت خدمات

محل انتشار:

یازدهمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت و هشتمین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

پیمان غفاری آشتیانی - دانشیار مدیریت بازرگانی. دانشکده مدیریت. دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک. اراک ایران

نادره السادات نجفی زاده - استادیار مدیریت بازرگانی. دانشکده مدیریت. دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک. اراک ایران

مرجان پرستش - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی. دانشکده مدیریت. دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک. اراک ایران

خلاصه مقاله:

محقق تلاش دارد در طی این پژوهش به بررسی تاثیر مدیریت دانش مشتری بر کیفیت خدمات بپردازد. جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان و مدیران شعب بانک صادرات شهر قم میباشد. تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از لحاظ روش علی میباشد. در این راستا ضمن مرور بر ادبیات موضوع و استفاده از منابع کتابخانه ای، محقق از پرسشنامه ای برای جمع آوری اطلاعات استفاده کرده است. فرضیات این پژوهش با استفاده از مدل معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزار لیزرل مورد آزمون قرار گرفت. نتایج تحقیق حاکی از تاثیر مثبت متغیر مدیریت دانش مشتری بر متغیرهای (مدیریت ارتباط با مشتری و قابلیت نوآوری) و تاثیر منفی متغیر مدیریت دانش مشتری بر کیفیت خدمات و همچنین تاثیر مثبت متغیرهای (مدیریت ارتباط با مشتری و قابلیت نوآوری) بر کیفیت خدمات می باشد.

کلمات کلیدی:

مدیریت دانش مشتری، قابلیت نوآوری، کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/777856>

