

عنوان مقاله:

بررسی اثرات توسعه بانکداری الکترونیک و خدمات حاصله و نحوه جلب مشتری در زمینه استفاده بیشتر افراد از خدمات بانکداری الکترونیک

محل انتشار:

دومین همایش ملی دانش و فناوری مهندسی برق، کامپیوتر و مکانیک ایران (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

عیسی کاروانی - دانشجوی دانشگاه بین المللی چابهار

محمد اسلامی - ایران، چابهار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بین المللی چابهار، گروه مهندسی کامپیوتر

خلاصه مقاله:

رشد و گسترش روز افزون فناوری ارتباطات، انقلابی را در ابعاد مختلف زندگی انسان ها و عملکرد سازمان ها ایجاد کرده است. این فناوری روش های کارکرد و نگرش افراد، سازمان ها و دولت ها را دگرگون ساخته است. ظهور پدیده هایی چون کسب و کار الکترونیک، تجارت الکترونیک و بانکداری الکترونیک از نتایج عمده نفوذ و گسترش فناوری اطلاعات در بعد اقتصادی است. قانون تجارت الکترونیک در دی ماه سال 1382 تصویب شد. بانک ها هم برای حفظ مشتریان خود بایستی بیشترین توجه را به نیازها و انتظارات آنان در ارتباط با خدمات بانکی داشته باشند و باید بدانند که درامربانکداری صدای مشتری صدایی است که سیاست های بانکداری بایستی بر پایه آن شکل بگیرد که در این میان مواردی مانند تکریم مشتریان، تعامل مناسب با مشتری و بررسی مشکلات و آگاهی از رضایتمندی مشتریان، بالابردن کیفیت خدمات بانکی در جهت حفظ مشتریان می باشد. بانک ها باید بپذیرند که توجه به مشتریان رمز ماندگاری آن ها می باشد که در عصر کنونی همه این موارد را می توان در بانکداری الکترونیک خلاصه کرد. که در این مقاله سعی بر آن شده اهمیت بانکداری الکترونیک و تکریم مشتری در جهت حفظ منابع و سرمایه بانک که دغدغه اصلی هر بانکی می باشد و می توان گفت چرخه ی رقابت بانکی بر این اساس در حال گردش است به صورت اجمالی مورد بررسی قرار گیرد.

کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیک، رضایت مشتری، مشتری مداری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/784071>

