

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر سیستم های مدیریت ارتباط با مشتری بر موفقیت سازمانی (مورد مطالعه: شعب بانک قوامین استان کرمان)

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس ملی پژوهشهای کاربردی در مدیریت و حسابداری (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسنده:

سعید حافظی قهستانی - گروه مدیریت دولتی، واحد سیرجان، دانشگاه آزاد اسلامی، سیرجان، ایران

خلاصه مقاله:

هدف از انجام این پژوهش بررسی تاثیر سیستم های مدیریت ارتباط با مشتری بر موفقیت سازمانی در شعب بانک قوامین استان کرمان میباشد. جامعه آماری تحقیق عبارتست از کلیه کارکنان شعب بانک قوامین استان کرمان که تعداد آنها 500 نفر بود. از این تعداد با استفاده از فرمول کوکران 217 نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. برای جمع آوری داده ها از دو پرسشنامه استفاده شد. روایی هر دو پرسشنامه در حد مطلوب قرار داشت و پایایی آنها از طریق ضریب آلفای کرونباخ تعیین که برای پرسشنامه مدیریت ارتباط با مشتری 0/89 و برای پرسشنامه موفقیت سازمانی 0/91 محاسبه شد. در این تحقیق جهت توصیف داده ها از انواع آماره های توصیفی و استنباطی استفاده شد. فرضیه ها از طریق آزمون شاپیرو - ویلک، آزمون تی و رگرسیون سنجیده شد. نرم افزار مورد استفاده در این پژوهش Spss ویراست 21 بود. نتایج پژوهش نشان داد که مدیریت ارتباط با مشتری بر موفقیت سازمانی تاثیرمی گذارد.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، موفقیت سازمانی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/785182>

