

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین مدیریت ارتباط با مشتری و عملکرد سازمانی بر مبنای مدل کارت امتیازی متوازن (مورد مطالعه: شعب بانک صادرات شهر سنج) (شهر سنج)

محل انتشار:

سومین همایش بین المللی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

شیلان ابراهیمی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنج

رویا شاکری - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنج

خلاصه مقاله:

این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین مدیریت ارتباط با مشتری و عملکرد سازمانی بر مبنای مدل کارت امتیازی متوازن در شعب بانک صادرات شهر سنج انجام شده است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان شعب بانک صادرات شهر سنج است، که تعداد 79 نفر به روش نمونه گیری غیر احتمالی در دسترس انتخاب شده اند. با توجه به تحلیل داده های جمع آوری شده نتایج به دست آمده نشان داد که مدیریت ارتباط با مشتری تاثیر مثبتی بر روی عملکرد سازمانی دارد. همچنین میان متغیرهای خدمات اینترنتی، پشتیبانی از مشتری و حمایت های بازاریابی با عملکرد سازمانی رابطه معنادار آماری وجود دارد.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، عملکرد سازمانی، کارت امتیاز متوازن، بانک صادرات، شهر سنج

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/787498>

