

## عنوان مقاله:

آسیب شناسی جذب منابع با استفاده از دیدگاه تامین رضایت مشتریان: مطالعه موردی شعب بانک انصار

## محل انتشار:

فصلنامه توسعه مدیریت پولی و بانکی، دوره 3، شماره 7 (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 29

## نویسندگان:

ایمان غریب - دانشجوی دکتری مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، ایران

احمد قدس الهی - دکتری مدیریت بازرگانی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

بانکها به عنوان یک نهاد مالی، نقشی اساسی در جمع آوری سرمایه های خرد مشتریان و اختصاص آنها به عنوان تسهیلات به مشتریان متقاضی را دارند. در این فرآیند جمع آوری منابع یکی از الزامات اساسی بانکها است که از طریق شعب بانک انجام میپذیرد. جذب منابع مشتریان در شعب از عوامل مختلفی تاثیر می پذیرد که در این پژوهش با تبیین عوامل عمومی موفقیت در جذب منابع، از طریق مدلی مدون و پایا، آسیبهایی موجود در بانک انصار در این امر شناسایی شد تا با ارایه خدمات مطلوب به مشتریان در جهت تامین رضایت آنها، از خروج منابع و مواجهه با ریسک نقدینگی و مضرات آن جلوگیری به عمل آید. روش پژوهش کاربردی توصیفی است و برای گردآوری اطلاعات از ابزار پرسشنامه استفاده میشود. اطلاعات مورد نیاز پژوهش در دو مرحله و از میان جامعه خبرگان بانک انصار و از طریق نمونه گیری طبقه ای و در دسترس انجام پذیرفت. با توجه به توسعه مدل تحقیق و تحلیل نتایج آن مشخص شد بانک انصار در توسعه شایستگیهای راهبردی خود، نسبت به رقبا سرمایه گذاری نکرده است و در برخی عوامل همچون مکانیابی شعب دارای گلوگاه استراتژیک است.

## کلمات کلیدی:

جذب منابع، رضایت مشتریان، عوامل عمومی موفقیت

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/793754>

