

عنوان مقاله:

مطالعه پیشران های کیفیت مدیریت ارتباط با مشتری و ارتباط آن ها با وفاداری مشتریان (مورد مطالعه: شعب بانک صادرات شهر سنج) (سنج)

محل انتشار:

اولین همایش بین المللی مدیریت و مهندسی /مقدماتی (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

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 مطالعه پیشران های کیفیت مدیریت ارتباط با مشتری و ارتباط آن با وفاداری مشتریان 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 بین کیفیت خدمات، رضایت مشتری و ارزش مشتری به عنوان پیشران های مدیریت ارتباط با مشتری با کیفیت مدیریت ارتباط با مشتری رابطه معناداری وجود دارد. همچنین ارتباط معنادار بین کیفیت مدیریت ارتباط با مشتری با وفاداری مشتریان نیز مورد تایید قرار گرفته است.

کلمات کلیدی:

پیشران های کیفیت مدیریت ارتباط با مشتری، کیفیت مدیریت ارتباط با مشتری، وفاداری مشتریان، بانک صادرات، شهر سنج

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/801245>

