

## عنوان مقاله:

آسیب شناسی مدیریت ارتباط با مشتری در بانک اقتصاد نوین

## محل انتشار:

کنفرانس ملی الگوهای نوین در مدیریت و کسب و کار با رویکرد حمایت از کارآفرینان ملی (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

## نویسندگان:

زینب نجاری - دانشجوی دکتری حرفه کسب و کار (DBA)، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

مهدی باغبان - مدیرعامل موسسه عصرگفتمان

## خلاصه مقاله:

مدیریت ارتباط با مشتری به نیازهای امروزی مدیران برای رقابت را پاسخ می دهد. با این وجود گزارش های بسیاری مبنی بر شکست مدیریت ارتباط با مشتری، بنگاه ها را برای سرمایه گذاری در این زمینه با نگرانی روبه رو می سازد. این پژوهش از نوع توصیفی - پیمایشی بوده و جامعه آماری آن را بانک اقتصاد نوین تشکیل می دهد. این پژوهش از نوع توصیفی - پیمایشی بوده و جامعه آماری آن را بانک اقتصاد نوین تشکیل می دهد. داده ها به کمک مصاحبه و پرسشنامه و با استفاده از نمونه گیری تصادفی جمع آوری شده و با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج این بررسی نشان داد رعایت شیون اخلاقی در وضعیت مناسب، دقت در وضعیت نامناسب، امانتداری در وضعیت مناسب، برخورد کارکنان در وضعیت متوسط، تنوع خدمات بانک در وضعیت نامناسب، اعتبار رد وضعیت مناسب، سرعت خدمات در وضعیت مناسب، کمیت خدمات در وضعیت متوسط، کیفیت خدمات در وضعیت مناسب، پذیرش انتقاد در وضعیت متوسط، محل جغرافیایی در وضعیت متوسط و پرداخت تسهیلات در وضعیت نامناسب می باشد. همچنین نتایج نشان داد جنسیت بر دید مشتریان از تنوع خدمات بانکی و کیفیت خدمات تاثیر دارد، شغل بر دید مشتریان از کیفیت خدمات، محل جغرافیایی و پرداخت تسهیلات تاثیر دارد و میزان تحصیلات بر دید مشتریان از کیفیت خدمات و پرداخت تسهیلات تاثیر دارد.

## کلمات کلیدی:

آسیب شناسی، مدیریت ارتباط با مشتری، بانک اقتصاد نوین

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/818065>

