

عنوان مقاله:

نقد و بررسی دیدگاه های مختلف رضایت مشتریان در صنعت بانک داری در بازه زمانی 1395 و 1396 با رویکرد تحلیل محتوا

محل انتشار:

کنفرانس ملی اندیشه های نوین و خلاق در مدیریت، حسابداری مطالعات حقوقی و اجتماعی (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسنده:

وحید گودرزی - گروه (مدیریت)، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی شیراز، ایران

خلاصه مقاله:

امروزه جهانی شدن و توجه به کیفیت خدمات نه تنها اقتصاد کشورهای در حال توسعه، بلکه اقتصاد کشورهای پیشرفته را نیز تحت تاثیر قرار داده است و توجه بسیاری از اندیشمندان مراکز تحقیقاتی و مدیران سازمان ها را به خود معطوف داشته است. در این راستا سازمان ها به خصوص سازمان های خدماتی، برای جلوگیری از کاهش منافع خود در بلندمدت و ممانعت از کاهش رضایت مشتری و کاهش درآمدهای خود، متناسب با آرمان و ماموریت شان، باید رویکرد ویژه ای به مبحث رضایت مشتریان آن بنمایند و تمرکز خود را از حداکثر کردن سود صرف به سوی کسب منافع بیشتر از طریق افزایش رضایت مشتریان تغییر دهند. هدف پژوهش حاضر نقد و بررسی دیدگاه های مختلف رضایت مشتریان در صنعت بانکداری با رویکرد تحلیل محتوا است. روش اجرای پژوهش حاضر رویکرد تحلیل محتوا و روش گردآوری اطلاعات نیز کتابخانه ای بوده است. در این پژوهش به تعریف و اهداف رضایت مشتریان و بعد از آن به بررسی 20 مقاله داخلی رضایت مشتریان در بازه زمانی 1395 و 1396 پرداختیم و در انتها با روش تحلیل محتوا یافته ها را از مقالات بررسی شده استخراج و پیشنهاداتی ارائه کردیم.

کلمات کلیدی:

رضایت، رضایت مشتریان، صنعت بانکداری، رویکرد تحلیل محتوا

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/825004>

