

عنوان مقاله:

برآورد ارزش طول عمر مشتریان در صنعت بانکداری (مطالعه موردی: بانک سینا)

محل انتشار:

پانزدهمین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

ویدا گوهریان - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، گروه مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی سجاد، مشهد

امیرحسین انضباطی - مربی، گروه مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی سجاد، مشهد

محسن باقری - استادیار، گروه مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی سجاد، مشهد

خلاصه مقاله:

امروزه یکی از چالش های بزرگ سازمان های مشتری محور، شناخت مشتریان ایجاد تمایز بین گروه های مختلف مشتریان به منظور تخصیص بهینه منابع بودجه محدود سازمان به مشتریان باارزش است. بانکها نیز سازمانهایی مشتری محور هستند که در سالهای اخیر به دلیل فضای رقابتی ایجاد شده، برای باقی ماندن در سطح رقابت، نیاز به شناخت مشتریان خود پیدا کرده اند. ارزش طول عمر مشتریان یکی از ابزارهای قوی مدیریت ارتباط با مشتری میباشد که سازمانها برای شناخت مشتریان با ارزش خود از آن استفاده میکنند. در این تحقیق ابتدا تلاش شده است بررسی انتقادی ادبیات موضوع در حوزه مدلهای برآورد ارزش دوره عمر مشتریان صورت گیرد. در ادامه با توجه به کمبودهای پژوهشی همچنین با توجه به اهمیت صنعت بانکداری به عنوان سازمان پولی مالی، مدلی برای برآورد ارزش طول عمر مشتریان در صنعت بانکداری ارائه می شود.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)، ارزش طول عمر مشتری (CLV)، صنعت بانکداری، رگرسیون خطی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/839574>

