

## عنوان مقاله:

تاثیر فرآیند اطلاعاتی ارتباطی مدیریت ارتباط با مشتری (مدیریت ارتباط با مشتری) بر عملکرد مبتنی بر مشتری با نقش تعدیل گر جهت گیری تعاملی آمادگی مدیریت ارتباط با مشتری (مورد مطالعه: شعب بانک ملی شهرستان اهواز)

## محل انتشار:

سومین کنفرانس ملی سالانه اقتصاد، مدیریت و حسابداری (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

## نویسندگان:

مصغر عابدینی - گروه مدیریت واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران

محمد رضا پسند - هیئت علمی، گروه مدیریت واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران

## خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر فرآیند اطلاعاتی ارتباطی مدیریت ارتباط با مشتری (مدیریت ارتباط با مشتری) بر عملکرد مبتنی بر مشتری با نقش تعدیل گر جهت گیری تعاملی آمادگی مدیریت ارتباط با مشتری در شعب بانک ملی شهرستان اهواز میباشد. برای سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه استاندارد در برگزیده سوالات تخصصی برای سنجش متغیر مستقل (فرآیند اطلاعاتی ارتباطی مدیریت ارتباط با مشتری شامل مولفه های اطلاعات متقابل، ضبط اطلاعات، ادغام اطلاعات، دسترسی به اطلاعات، استفاده از اطلاعات که حاوی 22 سوال، متغیر تعدیل گر جهت گیری تعاملی حاوی سوال متغیر تعدیل گر آمادگی مدیریت ارتباط با مشتری حاوی سوال متغیر وابسته عملکرد ارتباطی مبتنی بر مشتری شامل سوال عملکرد سود مبتنی بر مشتری شامل سوال با گزینه های کاملا موافقم، موافقم، بی نظرم، مخالفم، کاملا مخالفم استفاده شد. جامعه آماری این پژوهش شامل مدیران معاونین شعب بانک ملی شهرستان اهواز در نظر گرفته شده است. تعداد شعب بانک ملی به استناد آمار دریافتی از مدیریت شعب شهر اهواز 64 شعبه است، با توجه به تعداد محدود شعب مدیران معاونین شعب بانک ملی در شهرستان اهواز به جهت ارتباط مستقیم با مشتریان حضور در بدنه اجرایی بانک، تعداد کل مدیران معاونین را به عنوان جامعه آماری پژوهش در نظر گرفته شد. روش نمونه گیری مورد استفاده در این پژوهش سرشماری می باشد همه 128 نفر به عنوان نمونه مورد مطالعه قرار گرفتند. با کمک نرم افزار آماری PLS رویی وپایایی پرسشنامه آزمونهای مربوطه بر روی فرضیه های پژوهش انجام شد.

## کلمات کلیدی:

فرآیند اطلاعاتی ارتباطی مدیریت ارتباط با مشتری، عملکرد مبتنی بر مشتری، جهت گیری تعاملی، آمادگی مدیریت ارتباط با مشتری، شعب بانک ملی شهرستان اهواز

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/842746>

