

عنوان مقاله:

بررسی وضعیت مدیریت ارتباط با مشتری CRM در استخرهای مشهد

محل انتشار:

ششمین همایش ملی مطالعات و تحقیقات نوین در حوزه علوم انسانی، مدیریت و کارآفرینی ایران (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسنده:

علی حجازی - کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی موسسه آموزش عالی سناباد گلبهار

خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر با هدف بررسی وضعیت مدیریت ارتباط با مشتری در استخرهای شهر مشهد انجام شد. تحقیق حاضر از نوع تحقیقات توصیفی پیمایشی می باشد. جامعه آماری این پژوهش را کلیه مشتریان 10 استخر برگزیده مشهد تشکیل می دهند. انتخاب نمونه با احتساب مطالعات همبستگی 6 برابر تعداد سوالات پژوهش به صورت تصادفی ساده 250 مورد برآورد گردیده است. از پرسشنامه استاندارد مدیریت ارتباط با مشتری CRM استخرهای مشهد استفاده شد. روایی پرسشنامه توسط ده نفر از اساتید مدیریت ورزشی مورد تایید قرار گرفت و پایایی آن به وسیله آزمون آلفای کرونباخ بررسی و تایید گردید. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون های آمار توصیفی آزمون کلموگروف اسمیرنف، تی مستقل و فریدمن استفاده شد. بر اساس یافته ها نمره میانگین مدیریت ارتباط با مشتری و تمامی مولفه های آن نشانگر وضعیت مطلوبی می باشد. مهم ترین اولویت مولفه های مدیریت ارتباط با مشتری جذب و حفظ مشتری بود. با توجه به یافته ها لازم است که م سیرهای آسان و راحت مانند خرید بلیط اینترنتی برای ارتباط با مشتریان مشخص شده و برای مشتریان ارائه شود و با توجه به کارآمد بودن الگوی CRM پیشنهاد می شود، مدیران کارآفرین موفق شناسایی شده و الگوی موفقیت آنها در کسب و کار ارائه شود.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتریان استخرهای شهر مشهد مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/866329>

