

عنوان مقاله:

ارزیابی رضایت مشتریان از محصولات شرکت های صنعتی سبزوار با استفاده از مدل Kano

محل انتشار:

ششمین کنفرانس ملی تازه یافته ها در مدیریت و مهندسی صنایع با تاکید بر کارآفرینی در صنایع (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 23

نویسنده:

سمانه کمالی فر - مدرس دانشگاه پیام نور

خلاصه مقاله:

هدف از ارائه این پژوهش آشنایی بایکی از مدل‌های موثر در جهت شناسایی و طبقه بندی مولفه های تاثیرگذار بر رضایت مشتریان است . باتوجه به اهمیت مشتری در دنیای امروز و برنامه های استراتژیک سازمانها در جهت وفادار سازی مشتریان ، ارائه و آشنایی با چنین مدل‌هایی ضروری و اجتناب ناپذیر به نظر می رسد. مدل کانو یکی از این نوع مدلها است که در پژوهش حاضر فراز و نشیب های آن معرفی شد. بنابراین آشنایی با مفهوم و کاربرد این مدل می تواند مدیران سازمان های مختلف را در شناسایی عوامل موثر بر رضایت مشتریان و در نتیجه برنامه ریزی جهت افزایش سطح رضایت آنان و به تبع وفادار نمودن آنها یاری رساند. در این پژوهش با استفاده از نرم افزار spss داده ها تجزیه و تحلیل شده است. و تمامی فرضیات نیز تایید گردید. در پایان باید به این نکته اشاره شود که جهت دسترسی به نتایج مفیدتر حاصل از اجرای مدل کانو بهتر است داده های جمع آوری شده از این مدل به وسیله روشهای مختلف تحلیل مدل که به آنها اشاره شد تجزیه و تحلیل شوند و تلفیق نتایج چند مدل به عنوان طبقه بندی نهایی انتخاب گردد.

کلمات کلیدی:

رضایت مشتری ، کیفیت خدمات ، نیازمندی های اساسی ، نیازمندی های عملکردی ، مدل کانو

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/867640>

