

## عنوان مقاله:

بررسی انواع مدل های موفق در طراحی و ارائه خدمات به مشتریان ارزنده و تعریف مدل اثربخشی آن در بانک

## محل انتشار:

چهارمین کنفرانس ملی تحقیقات کاربردی در مهندسی برق، مکانیک، کامپیوتر و فناوری اطلاعات (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

## نویسندگان:

رزا تقی خانی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب

سید جواد میرعابدینی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز

## خلاصه مقاله:

حفظ و نگهداری مشتریان به خصوص آن دسته از مشتریانی که سودآوری بالایی برای سازمان ها ( به ویژه موسسات مالی مانند بانک ها ) دارند و گردش مالی آنها نسبت به سایرین بالاتر می باشد و جزء مشتریان ارزنده محسوب می شوند، مقوله ای است که از عوامل و شرایط متعدد و متنوعی در درون و بیرون سازمان تاثیر می پذیرد، شناخت دقیق این عوامل و تعیین میزان اثرگذاری هریک از آنها، در کمک به مدیران جهت تصمیم گیری درست، از اهمیت زیادی برخوردار است. از طرف دیگر منابع سازمانی محدودند و اگر مدیریت به دنبال طراحی برنامه هایی برای حفظ مشتریان خود است باید با توجه به عوامل تاثیرگذار بر وفاداری و اهمیت هریک از این عوامل، این منابع محدود را تخصیص دهد. یک مدل کسب و کار موفق، نشان دهنده یک راه بهتر نسبت به گزینه های موجود می باشد چرا که می تواند ارزش بیشتری را به یک گروه مجزا از مشتریان پیشنهاد کرده و منافع بیشتری را به شرکت بازگرداند. این مقاله با بررسی عوامل موثر بر ایجاد و حفظ مشتریان وفادار، مدلی را ارائه داده است که میزان اثرگذاری فاکتورهای مهم را بر بهبود کار سازمان نشان می دهد. با توجه به این فاکتورها می توان میزان دستیابی به اهداف تعریف شده را مشخص نمود و با بهبود و اصلاحات هرکدام از آنها به هدف تعیین شده دست پیدا کرد.

## کلمات کلیدی:

مشتریان وفادار ، مدل کسب و کار ، بانک ، مشتریان ارزنده

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/870482>

