

## عنوان مقاله:

توسعه سبد خدمات حمل کالا براساس مدل کانو با مطالعه موردی در راه آهن اصفهان

## محل انتشار:

چهارمین کنفرانس ملی توانمند سازی جامعه در حوزه علوم انسانی و مطالعات مدیریت (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

## نویسنده:

نادر ابوطالبیان - کارشناسی ارشد مدیریت دانشگاه اصفهان، اصفهان

## خلاصه مقاله:

توسعه حمل و نقل ریلی در بخش حمل بار کشور نیازمند شناسایی نیازها و پاسخگویی به نیازها براساس خدمت قابل ارائه خواهد بود. در این راستا مدل کانو الگویی جامع جهت طبقه بندی نیازها و ارائه یک الگو جهت اولویت بندی ارائه خدمات مشتریان متقاضی حمل بار از طبق ناوگان ریلی کشور می باشد. در این مقاله ابتدا با بررسی نیازها و خدمات قابل ارائه به مشتریان بخش حمل بار راه آهن براساس نظر سنجی از کارشناسان بخش بازرگانی اداره کل راه آهن اصفهان دریافت و سپس آیتیم های نظرسنجی شده در پرسشنامه کانو اقرارداده شد و در اختیار 14 مشتری (صاحبان کالا) درحال استفاده از خدمات حمل بار آن اداره کل قرار گرفت. نهایتا با تحلیل نتایج پرسشنامه هالی مزبور، نیازهای شرکت های مالک واگن به 3 دسته جذاب، الزامی و تک بعدی تقسیم بندی و نمره رضایتمندی هرآیتم محاسبه و جهت برنامه ریزی ارائه سبد خدمات به واحد بازرگانی و بازاریابی اداره کل راه آهن اصفهان ارائه گردید

## کلمات کلیدی:

مدل کانو، رضایتمندی، خدمات حمل بار، سبد خدمات

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/877660>

