

عنوان مقاله:

کاربرد تحقیقات بازار در صنعت بانکداری با تاکید بر ارزیابی شاخص های کیفی خدمات ارائه شده به مشتریان یک بانک دولتی در شهر تهران با استفاده از الگوی پنج بعدی SERVQUAL

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی تحقیقات بازاریابی (سال: 1388)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

اکرم هادیزاده مقدم - استادیار گروه مدیریت بازرگانی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

آرمان احمدی زاد - دانشجوی دکتری مدیریت سیستمها دانشگاه شهید بهشتی و بورسیه گروه مدیریت

وحید مکی زاده - دانشجوی دکتری مدیریت سیاستگذاری دانشگاه شهید بهشتی و عضو هیات علمی دا

خلاصه مقاله:

به منظور دستیابی به اهداف مدیریت خدمات و آگاهی از میزان رضایت مشتریان و مراجعه کنندگان به شعب بانک A در راستای اصلاح ساختاری، بهبود شرایط موجود و ارتقاء سطح شاخص های کیفی در این زمینه نیاز است تا مطالعاتی تحت عنوان ارزیابی شاخص های کیفی خدمات بصورت علمی و جامع انجام پذیرد.

کلمات کلیدی:

شاخص کیفی، خدمات، بانک A الگوی پنج بعدی SERVQUAL

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/89752>

