

## عنوان مقاله:

اثر بخشی خلق مزیت رقابتی پایدار آموزش و توسعه مهارت های فروشندگان بیمه

## محل انتشار:

فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی، دوره 4، شماره 16 (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 23

## نویسندگان:

علی حیدری - دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

مینا بیگی - دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

محسن حیدری - دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

## خلاصه مقاله:

در سازمان های خدماتی از آنجا که عرضه خدمت در تعامل میان خدمت دهنده و مشتری تحقق می یابد، نقش کارکنان بخش عملیات خدمت در ارائه عملکرد موفق خدمات رسانی اساسی می باشد. با توجه به اینکه در صنعت بیمه فروشندگان بیمه نقش محوری در ارائه خدمات دارند، لذا مهارت فروش آنها تاثیر اساسی بر عملکرد شرکت های بیمه ای خواهد داشت. هدف این پژوهش بررسی اثر بخشی توسعه مهارت های فروشندگان بیمه بر خلق مزیت رقابتی بر اساس تئوری مبتنی بر منبع (RBV) است که به صورت مطالعه موردی در شرکت بیمه ایران بررسی گردید. تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده ها، تحقیقی توصیفی پیمایشی است. یافته های پژوهش حاکی از آن است که از دیدگاه مدیران و کارکنان شرکت بیمه ایران اهداف بهبود نگرش فروشندگان بیمه، ایجاد مهارت و ظرفیت لازم در فروشندگان، و توسعه مهارت و دانش تخصصی در زمینه مشتریان موجب شکل گیری توان رقابتی براساس چارچوب VRIN در نگرش مبتنی بر منبع می شود.

## کلمات کلیدی:

بیمه، نظریه مبتنی بر منبع، فروش، مزیت رقابتی، توسعه مهارت

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/916646>

