

عنوان مقاله:

تاثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر رضایتشان (مورد مطالعه: بیمه پارسیان شهرستان فردیس)

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی علوم انسانی، اجتماعی و سبک زندگی (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

آزاده طاهرخانی - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه پیام نور کرج، ایران

میثم عاقلی - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه پیام نور تهران، ایران

خلاصه مقاله:

مدیریت موثر روابط مشتری یک چالش مهم در رقابت کسب و کار شده است. بیمه ها نیاز به اطلاعاتی درباره مشتریان اینک مشتریان چه کسانی هستند، انتظارات و نیازهای آنها چیست و چگونه باید نیازهای آنها را بر طرف کرد، دارند. حفظ سطح بالای رضایت مشتری یکی از چالشهای مهم برای بسیاری از بیمه هاست. یکی از راه های برآورده ساختن این چالش، ایجاد و به کارگیری شناسه رفتاری رضایت مشتری است. این مقاله در پی بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر رضایت مشتری انجام پذیرفت. روش تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری داده ها، توصیفی-پیمایشی می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه مشتریان بیمه پارسیان شهرستان فردیس تشکیل داده اند که براساس فرمول کوکران، 196 نفر به عنوان نمونه انتخاب شده اند. برای دسترسی به نمونه در این تحقیق، از روش نمونه گیری غیر احتمالی در دسترس استفاده شده است. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه های بود. برای تجزیه و تحلیل آماری یافته ها، از نرم افزار SPSS استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داد که مدیریت ارتباط با مشتری بر رضایت مشتری تاثیر معنی داری دارد.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، رضایت مشتری، بیمه پارسیان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/924516>

