

عنوان مقاله:

بررسی رابطه سازمان پاسخگوی سریع با مدیریت ارتباط با مشتریان (مطالعه موردی: شرکت پارس آنلاین)

محل انتشار:

کنفرانس ملی آینده پژوهی، مدیریت و توسعه پایدار (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

عباس الوندی فرد - گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه دانش البرز، قزوین، ایران.

منوچهر نیکنام - استادیار گروه مدیریت، دانشگاه دانش البرز، قزوین، ایران.

خلاصه مقاله:

با توجه به اهمیت و ضرورت سازمان پاسخگوی سریع و مدیریت ارتباط با مشتری، تحقیق حاضر با هدف بررسی رابطه بین سازمان پاسخگوی سریع با ابعاد (قیمت، کیفیت، قابلیت اطمینان، انعطاف پذیری، زمان و خدمات) با مدیریت ارتباط با مشتری انجام گرفت. در این تحقیق کلیه کارکنان تخصصی (کارشناس یا ارشد) در شرکت پارس آنلاین، به عنوان جامع آماری تحقیق انتخاب شدند و سپس با استفاده از فرمول کوکران تعداد 225 نفر به عنوان گروه نمونه به روش تصادفی انتخاب گردیدند. به منظور سنجش و اندازه گیری متغیرهای تحقیق (شش بعد سازمان پاسخگوی سریع و چهار بعد مدیریت ارتباط با مشتری) از دو پرسشنامه های استاندارد سازمان پاسخگوی سریع رادفورد (1388 و مدیریت ارتباط با مشتری سوئیفت (2001) استفاده گردید. پایایی پرسشنامه ها با استفاده از آلفای کرونباخ تایید گردید. برای سنجش رابطه بین ابعاد سازمان پاسخگوی سریع با مدیریت ارتباط با مشتریان از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شد. نتایج حاصل بیانگر این واقعیت بود که رابطه معناداری بین ابعاد سازمان پاسخگوی سریع با مدیریت ارتباط با مشتریان وجود دارد و در نهایت بر اساس آزمون فریدمن، بعد زمان دارای بالاترین و بعد خدمات دارای کمترین رتبه می باشند.

کلمات کلیدی:

پاسخگویی سریع، مدیریت ارتباطات، مشتریان، پارس آنلاین.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/987533>

