

## عنوان مقاله:

شناسایی عوامل کلیدی موثر بر پیاده سازی CRM در صنعت هتلداری

## محل انتشار:

هشتمین کنفرانس بین المللی مدیریت (سال: 1389)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

## نویسندگان:

محمود جعفرپور - دانشجوی مقطع دکتری مدیریت بازرگانی

مرتضی فیاضی - دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی

محمد مهدی بهرام زاده - دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی

## خلاصه مقاله:

یکی از گسترده ترین صنایع خدماتی که در طول چند دهه اخیر در کانون توجه بسیاری از کشورها قرار گرفته است صنعت جهانگردی است اما نظر به وجود شیوه های سنتی از یک سو و از سوی دیگر عدم اهتمام جدی به توسعه زیرساختها آنچنان که شایسته است شاهد رشد و توسعه این صنعت در کشور نبوده ایم بگونه ای که سهم کشورمان در بخش گردشگری و توریسم در مقیاس جهانی بسیار اندک است براین اساس درمقاله حاضر به بررسی و شناسایی عوامل کلیدی موفقیت در پیاده سازی سیستمهای مدیریت ارتباط با مشتری CRM در صنعت هتلداری به عنوان یکی از بازوان اصلی صنعت گردشگری پرداخته شده است از این رو ابتدا از طریق بررسی و مطالعه متون علمی تعدادی از عوامل موثر شناسایی و پس از آن عوامل از طریق روش تحقیق کیفی مصاحبه با متخصصین دانشگاهی و خبرگان صنعت مورد بررسی دقیق قرار گرفت.

## کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، صنعت هتلداری، مشتری مداری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/99591>

