

عنوان مقاله:

شناسایی و ارزیابی عوامل موثر بر کاهش زمان انتظار ادراکی مشتریان در شرکت خدمات بیمه ایران خودرو

محل انتشار:

فصلنامه پژوهشنامه بیمه، دوره 22، شماره 1 (سال: 1385)

تعداد صفحات اصل مقاله: 26

نویسندگان:

علی بابایی زکلیکی - عضو هیات علمی دانشگاه الزهراء، دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی

نادر مظلومی - استادیار دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده مدیریت و حسابداری

آزاده حسن تهرانی نژاد - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی دانشگاه الزهراء، دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی

خلاصه مقاله:

بازارهای رقابتی به سرعت در حال توسعه هستند و سازمانهای خدماتی نیز همواره در صدد راهی برای جلب رضایت مشتریان خود و در نتیجه افزایش فروش هستند. مساله مهم این است که چه عواملی باعث افزایش رضایت مشتریان می شود. تحقیقات نشان می دهد عامل زمان انتظار برای دریافت خدمات در رضایت مشتریان مخصوصا در شرکت های خدماتی اهمیت زیادی دارد. بنابراین باید به دنبال روش هایی برای کاهش زمان انتظار بود. این عامل هم از نظر عملیاتی و هم از نظر بازاریابی مورد بررسی قرار می گیرد. در بحث بازاریابی عوامل روانی مورد توجه است. این پژوهش با استفاده از روش تحقیق توصیفی و هدف کاربردی و با به کارگیری پرسشنامه جهت جمع آوری داده ها به شناسایی و ارزیابی عوامل موثر بر کاهش زمان انتظار ادراکی در مشتریان پرداخته است. پردازش داده ها از طریق نرم افزار SPSS انجام گرفت. متغیرهای مستقل پژوهش سابقه آشنایی، ارزش بیشتر خدمات، روش های سرگرم کردن مشتریان و استفاده از سیستم های الکترونیکی کنترل صف است. متغیر وابسته زمان انتظار ادراکی و متغیرهای تعدیل گر سن، جنس، تحصیلات و شغل است. یافته های پژوهش نشان می دهد که سابقه آشنایی با ضریب اثر 0/301 باعث کاهش زمان انتظار ادراکی مشتریان می شود. ارزش بیشتر خدمات با ضریب اثر 0/436 باعث کاهش زمان انتظار ادراکی مشتریان می شود. استفاده از روش های سرگرم کننده با ضریب اثر 0/360 باعث کاهش زمان انتظار ادراکی مشتریان می شود. استفاده از سیستم های الکترونیکی کنترل صف با ضریب اثر 0/439 باعث کاهش زمان انتظار ادراکی مشتریان می شود. نتایج بدست آمده از این پژوهش مطابق یافته های بیشتر محققین در این زمینه از جمله مینستر، و دیکسون است.

کلمات کلیدی:

زمان انتظار، صف، انتظار ادراکی، ارزش خدمات، روش های سرگرم کننده مشتریان، سیستم های کنترل صف

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/996162>

