

عنوان مقاله:

تحلیل عوامل بازیابی خدمات مبتنی بر رفتار شکایتی دانشجویان در سیستم دانشگاهی با استفاده از تکنیک تجزیه و تحلیل حالات شکست و آثار آن

محل انتشار:

ششمین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع و سیستمها (ICISE ۲۰۲۰) (سال: ۱۳۹۹)

تعداد صفحات اصل مقاله: ۹

نویسندگان:

مرضیه دیکاری - کارشناس ارشد مهندسی صنایع، گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه آزاد اسلامی لنجان، اصفهان

محمدرضا وسیلی - استادیار، مهندسی صنایع و سیستمها، گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه آزاد اسلامی لنجان، اصفهان

خلاصه مقاله:

بازیابی خدمات در برگیرنده آن دسته از اعمالی است که به منظور رفع مشکلات، تغییر نگرش منفی مشتریان ناراضی و نهایتاً حفظ این مشتریان انجام می شود. در اکثر پژوهش ها صورت گرفته به دست بسیاری از نویسندگان پیشنهاد شده است تا مشتریان وفادار به عنوان یک دارائی رقابتی حفظ شوند و یکی از راهکارهای تقویت این امر از طریق ایجاد یک رابطه همکاری صمیمانه، مناسب و قوی بین موسسات خدماتی و مشتریان است. در این پژوهش ابتدا از طریق مرور ادبیات تحقیق و مطالعات میدانی با استفاده از نظر خبرگان، خطاهای بالقوه در سیستم دانشگاهی شناسایی می گردد و سپس پرسشنامه شکایت مشتریان بر اساس رفتارهای شکایتی مشتری طراحی و توزیع می گردد. پس از وزن دهی به رفتارهای شکایتی، اعداد شدت و وقوع خطاهای موجود شناسایی شده و خطاهای با ریسک بالا شناسایی می گردد و در ادامه عوامل بازیابی خدمات بر اساس ارتباطات و خطاهای پر اهمیت در ماتریس ارتباطات رتبه بندی می گردد و بر اساس نتایج در بین عوامل بازیابی خدمات، عوامل توضیحات، اصلاح، افزایش رضایت مشتری به ترتیب حائز رتبه های اول تا سوم گردیدند.

کلمات کلیدی:

خدمات، رضایت مشتری، وفاداری مشتری، بازیابی خدمات، رفتارهای شکایتی مشتریان، تجزیه و تحلیل حالات شکست و آثار آن

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/۱۰۴۶۸۶۱>