

عنوان مقاله:

بررسی رابطه مهارت پرسنل فروش و اعتماد مشتریان با وفاداری و تعهد با نقش میانجی تعاملات لذت بخش و ریسک ادراک شده مشتریان

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس ملی اقتصاد، مدیریت و حسابداری (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

مرضیه حسام - رئیس اداره حسابداری درآمد شرکت توزیع نیروی برق خوزستان ایران

امیر اخوان فر - استادیار گروه مدیریت، دانشگاه پیام نورگران

روح اله عرب - استادیار گروه حسابداری موسسه آموزش عالی گلستان گرگان

خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر با هدف بررسی رابطه مهارت پرسنل فروش و اعتماد مشتریان با وفاداری و تعهد با نقش میانجی تعاملات لذت بخش و ریسک ادراک شده مشتریان در فروشگاه های افق کوروش انجام شده است. روش تحقیق مورد استفاده است. شیوه نمونه گیری، غیر احتمالی در دسترس می باشد. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه استاندارد اردیتو و همکاران ۲۰۱۹ استفاده شد. مدلسازی معادلات ساختاری، روش تحلیل داده ها می باشد. نتایج حاصل حاکی از آن بود که بین تخصص فروشندگان با اعتماد، تعامل لذتبخش و ریسک درک شده و بین اعتماد با تعامل لذتبخش و ریسک درک شده رابطه معنی داری وجود داشت. همچنین بین تعامل لذتبخش با وفاداری و تعهد به فروشندگان رابطه معنی داری وجود داشت. یافته ها رابطه بین ریسک درک شده با وفاداری و تعهد به فروشندگان را تایید کرد.

کلمات کلیدی:

تخصص فروشندگان، اعتماد، تعامل لذت بخش، وفاداری مشتری به فروشندگان، و تعهد مشتری به فروشندگان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1231431>

