

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر رضایت مشتریان با رویکرد پویایی سیستم

محل انتشار:

نهمین کنفرانس بین المللی چشم اندازهای نوین در مدیریت، حسابداری و کارآفرینی (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسنده:

لیلا مظاهری تهرانی - دانشگاه علامه طباطبائی دانشکده مدیریت و حسابداری

خلاصه مقاله:

در فضای رقابتی امروز، تغییر نگرش و حرکت به سمت مدیریت ارتباط با مشتری اجتماعی در همه بخش های صنعتی و خدماتی مورد توجه قرار گرفته است. این پژوهش به بررسی عوامل موثر بر رضای ت مشتریان پرداخته است. با توجه به گستره وسیع عواملی که هموجیات رضایت مشتریان را فراهم می آورند ، د ر این پژوهش صرفا عواملی که رویکرد مدیریت ارتباط با مشتری دارند مد نظر قرار میگیرد. با توجه به مبانی نظری و پیشینه پژوهش، مولفه ها و عوامل مربوط به مدیریت ارتباط با مشتری و نیز الگوی تفکر سیستمی شناسایی شدند. پس از تعیین متغیرهای مدل براساس مرز سیستم، روابط بین این متغیرها و نوع این روابط تعیین میشود. پس از آن با استفاده از روش پویایی سیستم مدل علت و معلولی مسئله ساخته می شود. در نهایت با استفاده از نمودار علی- معلولی نمودار جریانتهیه گردید. و همچنین تعدادی از حلقه های این نمودار تشریح شده اند و در نهایت با استفاده از نمودار جریان و با استفاده از نرم افزارونسیم، مورد ارزیابی قرار گرفتند. در نهایت با استناد به نتایج بدست آمده راهکارهای لازم جهت ارتقای رضایت مشتریان، پیشنهاد شده اند.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، رضایت مشتری، پویایی سیستم

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1753238>

