

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر چابکی بازاریابی با نقش میانجی گری قابلیت نوآوری در شعب بانک آینده شهر مشهد

## محل انتشار:

پانزدهمین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد، حسابداری و بانکداری (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

## نویسندگان:

حمیده یوسفی - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، گرایش بازاریابی بینالملل، دانشکده غیرانتفاعی عطار مشهد، ایران

محمدرضا تقدیسی خیابانی - دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گرایش رفتار سازمانی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، ایران

راهله لبافچی - دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گرایش منابع انسانی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، ایران

اسما عباسقلی زاده - دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گرایش منابع انسانی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، ایران

## خلاصه مقاله:

هدف تحقیق حاضر بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر چابکی بازاریابی با نقش میانجی گری قابلیت نوآوری در شعب بانک آینده در شهر مشهد؛ می باشد. تحقیق حاضر توصیفی - پیمایشی از نوع تحلیل عاملی تاییدی است و جامعه آماری ۱۳۹ کارمند و مدیر که در شعب مختلف بانک آینده مشغول به کار و خدمت رسانی مستقیم به مشتریان در سطح شهر مقدس مشهد هستند، در سال ۱۳۹۹ می باشد و به پرسشنامه اقتباسی و بومی سازی شده پاسخ دادند. برای سنجش پایایی از سه آزمون بار عاملی، آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده که پایایی تحقیق تایید شده و برای سنجش روایی از دو آزمون روایی همگرا (متوسط واریانس استخراج شده (AVE) و روایی واگرا استفاده شده است. پس از جمع آوری اطلاعات، برای تجزیه و تحلیل دادهها نرم افزار PLS به کارگیری و فرضهای تحقیق با توجه به مدل ارائه شده تایید گردید. یافته های تحقیق نشان می دهد مدیریت ارتباط با مشتری با نقش میانجی گری قابلیت نوآوری بر چابکی بازاریابی شعب بانک آینده در شهر مشهد تاثیر مثبت و معنی داری دارد. در نتیجه اجرای راهبردهای مناسب به منظور بهبود یادگیری سازمانی و افزایش توانایی واکنش سریع سازمان به بازار و مشتریان قبل از رقبا می تواند عملکرد سازمان مورد تحقیق را بهبود بخشد.

## کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، چابکی بازاریابی، قابلیت نوآوری، بانک آینده

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1877140>

