

عنوان مقاله:

بررسی تأثیر مدیریت دانش مشتری بر مدیریت ارتباط با مشتری مطالعه موردی: بیمه ملت

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت چالشها و راهکارها (سال: ۱۳۹۲)

تعداد صفحات اصل مقاله: ۹

نویسندگان:

روح الله صدیقی

مرضیه جعفریان دیوکلائی

فاطمه رضوی

فاطمه همتی سبزواری

خلاصه مقاله:

هدف تحقیق حاضر بررسی تأثیر مدیریت دانش مشتری بر مدیریت ارتباط با مشتری است. بدین منظور پرسنل بیمه ملت در سه شهرستان استان مازندران به عنوان جامعه تحقیق انتخاب شده است. روش تحقیق حاضر کمی، توصیفی از نوع همبستگی است. از پرسشنامه سؤالی به منظور گردآوری اطلاعات استفاده شده و به منظور گردآوری اطلاعات استفاده شده و به منظور تجزیه و تحلیل داده ها و اطلاعات از نرم افزار SPSS و لیزرل به کمک آزمونهای آلفای کرونباخ، فریدمن و اسپیرمن، به ترتیب برای یابایی، رتبه بندی متغیرها و همبستگی بین متغیرها استفاده شده است. نتیجه تحقیق نشان میدهد بین مشتری مداری و مدیریت دانش ارتباط معنا داری وجود دارد.

کلمات کلیدی:

مدیریت دانش، مدیریت ارتباط با مشتری، مدیریت دانش مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/۲۶۰۸۵۶>