

عنوان مقاله:

شهرداری الکترونیک و نقش آن در مدیریت شهری (مطالعه موردی شهرداری آباده)

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت چالشها و راهکارها (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

داریوش خاکسار - مدرس دانشگاه جامع علمی کاربردی مرکز آباده و عضو شورای شهر آباده

شیوا مصاحب - مدرس دانشگاه جامع علمی کاربردی مرکز آباده

مهدی رهنما - شهردار آباده

خلاصه مقاله:

امروزه مهمترین سرمایه هر سازمان مشتریان آن سازمان می باشند. طبق اصل پارتو 80 درصد از سود هر سازمان از 20 درصد مشتریان آن سازمان به دست می آید. این قانون بر اهمیت حفظ مشتریان و جلوگیری از رویگردانی مشتریان تاکید دارد. حفظ مشتریان سودآور در هر سازمان علاوه بر افزایش سود از طریق ارائه محصولات و خدمات شخصی سازی شده، می تواند باعث جذب مشتریان جدید گردد. همانگونه که حفظ مشتریان سودآور از اهمیت ویژه ای برخوردار است، جلوگیری از رویگردانی مشتریان باعث مزیت رقابتی سازمان ها می شود. در این مطالعه به بررسی عوامل تاثیرگذار در رویگردانی مشتریان در یکی از اپراتورهای تلفن همراه پرداخته می شود.

کلمات کلیدی:

سرمایه، مشتریان، اصل پارتو

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/261448>

