

## عنوان مقاله:

تعیین تاثیر ارائه خدمات و ارتباط با مشتری در عملکرد مالی شرکت بیمه دانا تهران

## محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد، حسابداری و علوم تربیتی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

## نویسندگان:

توران محمدی - کارشناسی ارشد مدیریت دولتی - مالی دانشگاه آزاد اسلامی اراک

نادره السادات نجفی زاده - استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی اراک

## خلاصه مقاله:

این پژوهش در خصوص تاثیر ارتباط با مشتری و ارائه خدمات مطلوب به مشتریان بر عملکرد مالی صنعت بیمه است. مشتریمداری وجوه گوناگونی دارد؛ با توجه به اهمیت بالای کیفیت ارتباطات و ارائه خدمات مطلوب به مشتریان به این وجه از مشتریمداری توجه ویژه ای شده است. جامعه آماری شعب شرکت بیمه دانا در تهران بوده است. در این پژوهش مشتریمداری و ارتباط با مشتری از دیدگاه کارکنان و مدیران بیمه دانا و نیز مشتریان (نمایندگان و بیمه گذاران) مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار میگیرد. به این منظور تعداد 505 پرسشنامه در بین دو گروه یاد شده توزیع گردید. اطلاعات جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار لیزرل تجزیه و تحلیل گردیده است. طبق نتایج این پژوهش مشتریمداری تاثیر مثبت و معناداری بر رضایت، وفاداری و اعتماد دارد؛ فروش مشتریمداری بر اعتماد مشتریان دارد؛ رضایت و وفاداری مشتریان تاثیر مثبت و معنا داری بر عملکرد مالی شرکت دارد؛ فروش مشتریمداری بر وفاداری و رضایت مشتریان ندارد؛ خدمت مشتریمداری تاثیر مثبت و معناداری بر وفاداری و اعتماد مشتریان دارد؛ و خدمت مشتریمداری بر رضایت مشتریان و اعتماد بر عملکرد مالی ندارد.

## کلمات کلیدی:

مشتریمداری، فروش مشتریمداری، خدمت مشتریمداری، عملکرد مالی، بیمه

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/445409>

