سیویلیکا - ناشر تخصصی مقالات کنفرانس ها و ژورنال ها
گواهی ثبت مقاله در سیویلیکا
CIVILICA.com

عنوان مقاله:
رتبه بندی شعب بانک مهر اقتصاد به لحاظ مشتری مداری بر اساس تکنیک فرآیند تحلیل شبکهای(ANP)

محل انتشار:
کنفرانس بین المللی جهت گیری های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسنده:
الله یار بیگی فیروزی - *مربی، عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور*

خلاصه مقاله:
مصرف کنندگان امروزی بیش از هر زمان دیگری در گذشته پر توقع هستند. آن ها عادت به هزینه های پایین، کیفیت بالا و تنوع کرده اند و اگر رضایتشان کسب نشود، خیلی راحت و ساده به سوی رقبا می روند؛ به خصوص اینکه در دنیای کسب و کار کنونی مسئله رقابت خیلی پیچیده و شدیدتر شده است. در این راستا تحقیق حاضر با هدف رتبهبندی شعب بانک مهر اقتصاد با استفاده از تکنیک فرآیند تحلیل شبکهای (ANP) انجام گرفت. جهت انجام تحقیق با تعدادی از مدیران و کارشناسان بانک مهر اقتصاد مصاحبه نیمه هدایت شده صورت گرفت و از این طریق فهرستی از عوامل موثر بر مشتری مداری بانک به دست آمد. در مرحله بعد پرسشنامهای با طیف لیکرت بر اساس این عوامل طراحی؛ و بین مشتریان بانک به تعداد 502 نفر توزیع گردید. اطلاعات به دست آمده از این طریق وارد نرم افزارهای SPSS و Super Decision گردید. تجزیه و تحلیل اطلاعات نشان داد شعبه معلم با ضریب 0/20178 در بین شعب استان به لحاظ رضایت و وفاداری مشتری رتبه 1 را دارا میباشد. و سایر شعب استان در اولویتهای بعدی قرار دارند.

کلمات کلیدی:
مشتری مداری، بانک مهر اقتصاد، فرآیند تحلیل شبکه ای ANP

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

https://civilica.com/doc/454722