

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مدیریت دانش و کیفیت خدمات بر استقرار مدیریت ارتباط با مشتری در شعب بانک ملت شهرستان گرگان

## محل انتشار:

فومین کنفرانس بین المللی مدیریت در قرن ۲۱ (سال: ۱۳۹۵)

تعداد صفحات اصل مقاله: ۱۰

## نویسندگان:

فربیا خمر - باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد علی آباد کتول دانشگاه آزاد اسلامی علی آباد کتول ایران

فرهاد خمر - گروه مدیریت واحد علی آباد کتول دانشگاه آزاد اسلامی علی آباد کتول

ایوب خواجه - گروه مدیریت واحد علی آباد کتول دانشگاه آزاد اسلامی علی آباد کتول

سمیه یازرلو - گروه مدیریت واحد علی آباد کتول دانشگاه آزاد اسلامی علی آباد کتول

## خلاصه مقاله:

در سالهای اخیر با پیشرفتهای حاصله دز مینه فن آوری اطلاعات ارتباطات و نیز تحولات انجام گرفته در بازار رقابت بر سر کسب مشتری تشدید شده و شاهد ظهور مفهوم مدیریت ارتباط با مشتری CRM به عنوان یک رویکرد مهم در کسب و کار بوده این. با عنایت به نقش بی دلیل دانش در کسب مزیت رقابتی در اقتصاد جهان امروز کسب و کارها بیش از گذشته به دانش مشتری توجه می کنند و رضایت مشتری و کیفیت خدمات عاملی حیاتی در تحلیل رقبا میباشد لذا هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی تاثیر مدیریت دانش و کیفیت خدمات بر استقرار مدیریت ارتباط با مشتری در شعب بانک ملت شهرستان گرگان در سال ۱۳۹۴ می باشد تحقیق حاضر از لحاظ ماهیت موضوع از نوع تحقیقات میدانی و از نظر هدف تحقیق کاربردی است و اتز نظر روش تحقیق توصیفی، همبستگی و پیشمایشی محسوب می گردد که با توجه به ونامحدود بودن جامعه آماری با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر با روش نمونه گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شد و نتایج تحقی نشان می دهد که مدیریت دانش و کیفیت خدمات بر استقرار مدیریت ارتباط با مشتریان اثر مثبت و معناداری دارد.

## کلمات کلیدی:

مدیریت دانش، کیفیت خدمات، مدیریت ارتباط با مشتری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/۵۳۸۲۰۲>