

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر نحوه رفتار کارکنان و دسترسی به سیستم پرداخت بر رضایتمندی مشتریان مطالعه موردی: شعب بیمه توسعه استان مازندران

## محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی اقتصاد، مدیریت، حسابداری با رویکرد ارزش آفرینی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

## نویسنده:

مائده فرحت -

## خلاصه مقاله:

هدف از این مقاله بررسی تاثیر نحوه رفتار کارکنان و دسترسی به سیستم پرداخت بر رضایتمندی مشتریان میباشد. جامعه آماری، بیمهگذاران زیان دیده بیمه اتومبیل در شعب بیمه توسعه استان مازندران هستند که به شرکت بیمه توسعه اعلام خسارت کرده و از این شرکت، خسارت دریافت کرده اند، که نمونه آماری 150 نفر تعیین شده است که در مراکز شعب شرکت بیمه توسعه استان مازندران به طور تصادفی توزیع شده است. برای تجزیه و تحلیل دادهها از آمار استنباطی تی تست و توزیع دوجمله ای استفاده شده است. نتایج بدست آمده نشان می دهد که نحوه رفتار کارکنان و دسترسی به سیستم پرداخت نقش بسزایی در ایجاد انگیزه، متقاعد سازی و افزایش رضایتمندی بیمه گذاران شرکت بیمه توسعه استان مازندران دارند. همچنین اولویت عوامل کیفیت پرداخت خسارت به ترتیب شامل: نحوه رفتار کارکنان و دسترسی به سیستم پرداخت می باشد.

## کلمات کلیدی:

رضایتمندی مشتری، کیفیت خدمات، نحوه رفتار کارکنان، دسترسی سیستم پرداخت، بیمه

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/540570>

