

عنوان مقاله:

تعیین اثر تقویت مهارت های ارتباطی کارکنان بانک بر کاهش سطح بدبینی مشتریان شعب بانک مسکن خرم آباد

محل انتشار:

چهارمین همایش ملی تحقیقات کاربردی در علوم اقتصاد، مدیریت و حسابداری (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

نادر حساسی - استادیار گروه ریاضی، واحد ملایر، دانشگاه آزاد اسلامی، ملایر، ایران

مرجان عزیزی پور - گروه مدیریت، واحد ملایر، دانشگاه آزاد اسلامی، ملایر، ایران

ایمان کرمانی - گروه مدیریت، واحد ملایر، دانشگاه آزاد اسلامی، ملایر، ایران

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف مطالعه اثر تقویت مهارت های ارتباطی کارکنان بانک بر کاهش سطح بدبینی مشتریان شعب بانک مسکن خرم آباد انجام شد. پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش در زمره تحقیقات توصیفی همبستگی قرار می گیرد. جامعه آماری مشتریان شعب بانک مسکن خرم آباد به تعداد نامحدود می باشد. برای تعیین حجم نمونه از جدول کرجسی و مورگان استفاده شد که تعداد 384 نفر تعیین شد. ابزار گردآوری پرسشنامه می باشد که پایایی این پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ تایید شد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار مدل سازی مسیری ساختاری مبتنی بر حداقل مربعات جزئی توسط نرم افزار Smart PLS استفاده گردید. نتایج پژوهش نشان داد مهارت های ارتباطی کارکنان به میزان ($\beta=0.965$)، مهارت های کلامی کارکنان به میزان ($\beta=0.913$)، مهارت های گوش دادن کارکنان به میزان ($\beta=0.853$)، مهارت های بازخور کارکنان به میزان ($\beta=0.847$) بر کاهش سطح بدبینی مشتریان شعب بانک مسکن خرم آباد اثر مثبت و معناداری دارد.

کلمات کلیدی:

جذابیت محیط فروشگاه، ارزش خرید لذت جویانه، خرید تفننی، وفاداری مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1147875>

