

۲۰۶۸۱۳۸

بازاریابی

بازاریابی بانکی و وفاداری مشتریان

مؤلف:

کمال سیفی جمادی

سرشناسه	: سیفی جمادی، کمال، ۱۳۵۲-
عنوان و نام پدیدآور	: بازاریابی بانکی و وفاداری مشتریان/ مؤلف کمال سیفی جمادی.
مشخصات نشر	: تهران : گروه آموزشی مدرس: سنجش و دانش، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	: ۷۷ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۶-۴۳۲-۴
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
موضوع	: بانک و بانکداری -- بازاریابی
موضوع	: Bank marketing
موضوع	: مصرف‌کنندگان -- رضایت
موضوع	: Consumer satisfaction
موضوع	: مشتریان بانک
موضوع	: Bank customers
موضوع	: آری
موضوع	: I r t v
موضوع	: مشتری
موضوع	: Custom. loyalty
رده بندی کنگره	: ۱۶۱۶HG
رده بندی دیویی	: ۱۰۶۸۸/۳۳۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۶۰۱۵۵۹۳

سینجش

www.sanjesh.ir
sanjeshodanesh@iran.ir

عنوان: بازاریابی بانکی و وفاداری مشتریان

مؤلف: کمال سیفی جمادی

ناشر: انتشارات سنجش و دانش

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۸

صفحه آرای: فاطمه حیدریان

طراح جلد: مهتاب دوستی

ناظر: نسرین خانی

قطع و تیراژ: وزیری ، ۵۰ نسخه

«کلیه حقوق برای مؤلف محفوظ است»

بهاء : ۲۵۰۰۰۰ ریال

چاپ و نشر : تهران ، ملارد ، مارلیک، بلوار هفت تیر، مجتمع تجاری اداری امیر، آکادمی تخصصی دکتری

مرکز پخش: تهران، خیابان انقلاب، خیابان دانشگاه ، پلاک ۱۲۶

تلفن تماس: ۰۲۱-۶۵۱۴۰۰۲۷

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱.....	فصل اول: مقدمه.....
۲.....	مقدمه.....
۱۱.....	فصل دوم: مبانی نظری.....
۱۲.....	مقدمه.....
۱۲.....	اثر بخشی فعالیت های بازاریابی.....
۱۳.....	استراتژی.....
۱۳.....	استراتژی بازاریابی.....
۱۷.....	ایجاد آگاهی از نشان تجاری.....
۱۷.....	مدیریت ارتباط با مشتری.....
۱۸.....	تبلیغ و ترویج کالا/ خدمات.....
۱۸.....	مفهوم اثر بخشی فعالیت بازاریابی.....
۲۰.....	استراتژی بازاریابی.....
۲۰.....	خلاقیت بازاریابی.....
۲۰.....	اجرای بازاریابی.....
۲۱.....	زیربنای بازاریابی.....
۲۱.....	عوامل بیرونی.....
۲۱.....	فلسفه مشتری.....
۲۲.....	سازمان بازاریابی یکپارچه.....
۲۳.....	اطلاعات بازاریابی کافی.....
۲۵.....	جهت گیری استراتژیک.....
۲۷.....	کارایی عملیاتی.....
۲۹.....	چارچوب اثر بخشی فعالیت های بازاریابی.....
۲۹.....	تبلیغات.....
۳۵.....	وفاداری.....
۳۸.....	دلایل اهمیت داشتن رضایت و وفاداری.....
۳۹.....	تعریف وفاداری مشتریان.....

۴۰	انواع وفاداری
۴۰	جوانب وفاداری
۴۲	اعتماد و وفاداری
۴۳	مدل ها و شاخص های وفادرای مشتری
۴۳	شاخص وفاداری مشتری سوئدی
۴۴	شاخص وفاداری مشتری آمریکایی
۴۶	شاخص وفاداری مشتری اروپایی
۴۷	سایر شاخص های ملی وفاداری مشتری
۵۰	رضایت مندی و وفاداری
۵۰	پیشینه مجموعه
۵۰	سابقه مجموعه در داخل
۵۲	سابقه مجموعه در خارج
۵۳	خلاصه فصل
۵۴	فصل سوم: روش
۵۵	مقدمه
۵۵	روش
۵۵	جامعه آماری و نمونه گیری
۵۶	روش گردآوری اطلاعات
۵۸	روایی و پایایی ابزار سنجش
۵۸	روایی (اعتبار) پرسشنامه
۵۹	پایایی (اعتماد) پرسشنامه
۶۰	روش ها و ابزار تجزیه و تحلیل داده ها
۶۰	آزمون کولموگروف - اسمیرنوف (KS)
۶۰	آزمون دوربین - واتسون
۶۱	آزمون رگرسیون خطی
۶۲	فصل چهارم: یافته ها
۶۳	مقدمه
۶۴	آمار توصیفی
۶۴	جنسیت
۶۵	سن

۶۶.....	تحصیلات
۶۷.....	تاهل
۶۸.....	امار توصیفی متغیرهای مجموعه
۶۸.....	بررسی نرمال بودن متغیرها
۷۵.....	منابع

www.ketab.ir