

۲۲۱۶۱۵۴



**ارزیابی رابطه بین CRM (مشتري مداری) و کیفیت
خدمات بانك شهر**

نویسنده: مونا سلامت زاد

www.ketab.ir



پشتوان و کتابخانه

عنوان: ارزیابی رابطه بین CRM (مشتري مداری) و کیفیت خدمات بانک شهر

نویسنده: مونا سلامت زاد

ناشر: انتشارات لیما

ویراستار: مجید اسماعیلی لیما

طراح جلد: نجمه بهادر

مشخصات ظاهری: ۱۵۰ صفحه

نوبت چاپ: اول-۱۴۰۰

تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۳۳۸-۹۶-۶

قیمت: ۳۵۰۰۰ تومان

- سرشناسه : سلامت‌زاد، مونا، ۱۳۶۱-
عنوان و نام پدیدآور : ارزیابی رابطه بین CRM (مشتري مداری) و کیفیت خدمات بانک شهر/ نویسنده مونا سلامت‌زاد؛ ویراستار مجید اسماعیلی لیما.
مشخصات نشر : تهران: انتشارات لیما، ۱۴۰۰
مشخصات ظاهری : ۱۴۷ ص.: جدول.
شابک : ۳۵۰۰۰۰ ریال-6-978-622-7338-96-6
وضعیت فهرست نویسی : فیبا
یادداشت : کتابنامه: ص ۱۳۸ - ۱۴۷
موضوع : بانک و بانکداری -- ایران -- تهران -- خدمات مشتری -- نمونه‌پژوهی
موضوع : Banks and banking -- Customer services -- Iran -- Tehran -- Case studies
موضوع : مشتری‌شناسی-- ایران -- نمونه‌پژوهی
موضوع : Customer relations-- Iran -- Case studies
موضوع : مشتریان بانک -- ایران -- تهران -- نمونه‌پژوهی
موضوع : Bank customers -- Iran -- Tehran -- Case studies
موضوع : مصرف‌کنندگان-- ایران -- رضایت -- نمونه‌پژوهی
موضوع : Consumer satisfaction-- Iran -- Case studies
رده بندی کنگره : HG۱۶۲۳
رده بندی دیویی : ۶۳۲۲۰۹۵۵۱۲۲/۳۳۲
شماره کتابشناسی ملی : ۷۹۴۷۱۴۹
اطلاعات رکورد : فیبا
کتابشناسی :

پیشگفتار

در این کتاب رابطه بین کیفیت خدمات بانک شهر و رضایت مشتری در بانک شهر استان تهران مورد بررسی قرار گرفت. کتاب حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش تحقیق توصیفی، پیمایشی و از نوع همبستگی محسوب می‌گردد. جامعه آماری این کتاب، کلیه مشتریان بانک شهر استان تهران به تعداد بیش از یکصد هزار می‌باشند. در تحقیق حاضر ۴۰۰ نفر بر طبق جدول کرجسی و مورگان به عنوان نمونه آماری انتخاب گردید. برای انتخاب نمونه مناسب از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد. روش جمع‌آوری داده‌ها نیز میدانی و کتابخانه‌ای و ابزار آن پرسشنامه‌های استاندارد می‌باشد. روایی پرسشنامه‌های استاندارد توسط خبرگان مورد تأیید و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها بر حسب فرضیه‌های این پژوهش در کتاب، از روش آمار توصیفی و آمار استنباطی، با استفاده از نرم‌افزار SPSS انجام گرفت. نتایج حاصل از پژوهش، نشان می‌دهد بین کیفیت خدمات بانک شهر و رضایت مشتری رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین بین هر یک از مؤلفه‌های کیفیت خدمات بانک شهر با رضایت مشتری رابطه معنی‌داری وجود دارد.