

تأثیر کیفیت خدمات بر وفاداری مشتریان

نگارش:

محمدرضا نوبخت مقدم

سرشناسه:	نوبخت مقدم، محمدرضا، ۱۳۵۲ - nobakht moghadam, mohammad reza
عنوان و نام پدیدآور:	تأثیر کیفیت خدمات بر وفاداری مشتریان / نگارش محمدرضا نوبخت مقدم؛
مشخصات نشر:	ویراستار پیمان عباد، هانیه ناظری.
مشخصات ظاهری:	تهران: موسسه اندیشه کامیاب ایرانیان، ۱۳۹۷.
شابک:	۶۱ ص.
وضعیت فهرست نویسی:	۸-۴۸۸-۴۵۳-۶۰۰-۹۷۸
موضوع:	فیفا
موضوع:	مصرف کنندگان -- رضایت
موضوع:	Consumer satisfaction
موضوع:	مشتری شناسی
موضوع:	Customer relations
موضوع:	خدمات مشتری -- مدیریت
موضوع:	Customer services -- Management
شناسه افزوده:	عباد، پیمان، ۱۳۴۹ - ویراستار
شناسه افزوده:	نام ی، هانیه، ۱۳۶۸ - ویراستار
رده بندی کنگره:	۱۳۹۱ ن/۹۰۲۰۳۳۵/۴۱۵ HF۵۴
رده بندی دیویی:	۶۵۰، ۱۳۳
شماره کتابشناسی ملی:	۶۸۱۰۰۰

تأثیر کیفیت خدمات بر وفاداری مشتریان

ناشر: موسسه فرهنگی انتشاراتی اندیشه کامیاب ایرانیان

مؤلف: محمدرضا نوبخت مقدم

ویراستار: پیمان عباد، هانیه ناظری

مدیر تولید: موسسه آموزشی خوارزمی

صفحه‌آرایی و طراحی جلد: بهمن سرداری

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۷

چاپ و صحافی: موسسه آموزشی خوارزمی

ناظر چاپ: پژمان عباد، محبوبه رضا علی

قیمت: ۲۵۰،۰۰۰ ریال

شابک: ۸-۴۸۸-۴۵۳-۶۰۰-۹۷۸

کلیه حقوق چاپ برای ناشر محفوظ است.

نشانی: تهران - خ انقلاب - پج شمیران - خ نور محمدی - پلاک ۳۷ - واحد ۱۲

Email: e_a_kamyab@yahoo.com

تلفن: ۷۷۶۴۱۰۸۹

فهرست مطالب

۱	کلیات
۳	مقدمه
۵	اهمیت و ضرورت تحقیق
۷	مبانی نظری تحقیق
۹	ادبیات و پیشینه تحقیق
۱۱	مقدمه
۱۱	کیفیت خدمات
۱۳	ویژگی‌های کیفیت خدمت
۱۳	دلایل مطالعه و بررسی کیفیت مواجهه خدمت در بازارهای تجاری
۱۴	ابعاد کیفیت مواجهه خدمت
۱۷	اندازه گیری کیفیت خدمات
۱۸	مدل سروکوال
۱۹	مدل SERVQUAL و شکافهای کیفیت خدمات
۱۹	ابعاد موجود در SERVQUAL
۲۰	فن کیفیت خدمات اصلاح شده
۲۱	ابعاد فن کیفیت خدمات اصلاح شده
۲۴	کاربردهای فن کیفیت خدمات
۲۴	محدودیت‌های فن کیفیت خدمات اصلاح شده
۲۷	وفاداری
۲۹	تعریف وفاداری
۳۲	انواع وفاداری
۳۳	تاریخچه وفاداری
۳۵	وفاداری مشتری
۳۷	عوامل تاثیرگذار بر وفاداری
۳۷	شاخص‌های سنجش وفاداری مشتریان
۳۸	رابطه میان وفاداری کارکنان و وفاداری مشتری
۳۹	رابطه میان رضایت مشتری و وفاداری مشتری
۴۰	رضایت و وفاداری
۴۰	جنبه‌های مختلف رابطه رضایت و وفاداری
۴۴	عوامل اثرگذار بر رابطه رضایت و وفاداری
۴۶	پیشینه مطالعاتی تحقیق
۵۱	منابع