

تحلیل کیفیت خدمات با استفاده از مدل سروکوال

کومار آشوک

مترجم

طاهره شریعتی

سرشناسه : کومار، آشوک
 Kumar, Ashok
 عنوان و نام پدیدآور : تحلیل کیفیت خدمات با استفاده از مدل سروکوال/ آشوک کومار؛
 مترجم طاهره شریعتی.
 مشخصات نشر : تهران: آرنا، ۱۳۹۳.
 مشخصات ظاهری : ۷۲ص.
 شابک : 978-600-356-193-9
 وضعیت فهرست : فیبا
 نویسی :
 یادداشت : عنوان اصلی: Analysis of service quality using servqual model.
 موضوع : خدمات مشتری -- کنترل کیفی
 موضوع : خدمات مشتری -- ارزشیابی
 شناسه افزوده : شریعتی، طاهره، ۱۳۵۹ -، مترجم
 رده بندی کنگره : ۱۳۹۳/۵۴۱۵HF /ک۸۷۵۲
 رده بندی دیویی : ۸۱۲/۶۵۸
 شماره : ۳۷۱۳۴۵۶
 کتابشناسی ملی :



عنوان : تحلیل کیفیت خدمات با استفاده از مدل سروکوال
 مترجم : طاهره شریعتی
 ناشر : آرنا
 ویراستار علمی : امیررضا علیزاده مجد
 ویراستار ادبی : فاطمه عسگری
 چاپ : اول ۱۳۹۳
 شمارگان : ۱۰۰۰ نسخه
 قیمت : ۷۰۰۰ تومان
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۳۵۶-۱۹۳-۹

فهرست مطالب:

مقدمه

سوابق شرکت

کیفیت خدمات در بانک ها

اهداف تحقیق

روش تحقیق

تحلیل و تفسیر داده ها

یافته های گزارش

نتیجه گیری

پیشنهادهای

منابع و مآخذ

پیوست: پرسشنامه

مقدمه

مشتری همیشه و در نهایت به دنبال حس پادشاهی است. مهم ترین عامل در انتخاب یک بانک توسط مشتری و ترجیح آن نسبت به سایر بانک‌ها، برداشت او از کیفیت خدماتی است که دریافت می‌کند. اگرچه او به دنبال وامی با نرخ بهره پایین تر می‌گردد، اما در عین حال برای او مهم است که روند دریافت وامش خیلی سریع انجام شود. او می‌خواهد که در اسرع وقت از تغییرات در نرخ پرداخت‌ها، هزینه خدمات، و ... مطلع شود و در صورتی که بانکش در پاسخ به شکایات کند عمل کند "خشمگین" خواهد شد. او سیستم رسمی بانکداری را دوست دارد، اما وقتی به شعبه‌ای مراجعه می‌کند خواستار برخورد صمیمی و امکانات رفاهی ست که از حضورش در آن محل لذت ببرد. به طور خلاصه او خانه‌ای مالی می‌خواهد که خدماتی بیشتر از کلر کردن چکش یا به روز کردن حسابش را به او ارائه بدهد؛ او بانکی را می‌خواهد که در آنجا به او توجه شده و خدمات عالی به او ارائه می‌گردد.

آیا بانک HDFC این انتظارات رو به افزایش را برآورده می‌کند؟ ادراک مشتریان از کیفیت خدمات این بانک چیست؟ کدام یک از ابعاد کیفیت خدمات این بانک بهتر انجام می‌گیرد؟ این تحقیق با مطالعه مشتریان بانک HDFC به سوالات فوق پاسخ می‌دهد.

در گذشته تحقیقات زیادی برای کشف جنبه‌های مختلف رضایت مشتری و بانک‌های مشتری پسند صورت گرفته‌اند. تحقیق من با هدف تحلیل کیفیت خدمات بانک HDFC انجام شده است.