

## چکیده:

امروزه تعامل با مشتری یکی از ابزارهای استراتژیکی سازمان های موفق از حیث تجاری می باشد. این مساله می تواند با ایجاد روابط تعاملی دو طرفه بین سازمان و مشتری زمینه ارائه خدمات با شرایط رضایت بخش را فراهم ساخته و سودآوری سازمان را در بلند مدت تضمین می نماید. از این رو هدف پژوهش تعیین تاثیر نگرش کارکنان صف اول در تعامل مشتریان با بانک صادرات استان مازندران بوده است.

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و به لحاظ ماهیت و روش توصیفی پیمایشی می باشد. جامعه آماری شامل کلیه مشتریان بانک صادرات استان مازندران در سال ۱۳۹۵ می باشد و روش نمونه گیری به صورت نمونه گیری تصادفی ساده است و حجم نمونه آماری نیز با استفاده از طریق جدول مورگان و با توجه به نامحدود بودن جامعه آماری ۳۸۵ نفر تعیین گردید. در جمع آوری داده های پژوهش نیز از دو روش کتابخانه ای و میدانی استفاده گردید و پایایی و روایی پرسشنامه مورد استفاده نیز بررسی و تایید شد. در تجزیه و تحلیل داده ها نیز از آمار استنباطی و مدل معادلات ساختاری استفاده گردید. یافته های پژوهش حاضر در مجموع نشان می دهد که نگرش کارکنان بر تعامل و رضایت مشتریان بانک صادرات تاثیر دارد و تاثیر رضایت مشتریان بر تعامل مشتریان تایید نمی شود.

کلید واژه ها: نگرش کارکنان، رضایت مشتری، تعامل مشتری، بانک صادرات.