

چکیده:

یکی از مهم ترین مواردی که در سازمان های امروز به خوبی به چشم می خورد، فراوانی و حجم بالای داده ها و اطلاعاتی است که در سازمان تولید میشود. این حجم وسیع از داده و اطلاعات، در حالیکه سازمان را با مسائلی در رابطه با چگونگی نگهداری، جمع آوری و طبقه بندی داده ها روبه رو می کنند، دانشی را در درون خود نهفته دارند که یک سازمان یادگیرنده و هوشمند، از آن به مانند فرصتی برای ارتقای توانمندی های خود استفاده می کند. در این راستا یکی از رویکردهای مهم شناخت مشتریان در سازمان-هایی که با تعداد انبوهی از مشتریان و داده های مربوط به آنان سروکار دارند، رویکرد بخش بندی است. لذا هدف از این پژوهش رابطه بین تجزیه تحلیل مشتریان و عملکرد مالی مدیران شرکت های کوچک و متوسط استان گیلان است. جامعه این پژوهش کلیه مدیران شرکت های کوچک و متوسط در سطح استان گیلان تعیین شد. به منظور نمونه گیری از فرمول کوکران استفاده شده و حجم نمونه ۳۰۵ نفر تعیین شد. به منظور اطمینان از بازگشت حجم نمونه مورد نیاز، تعداد ۳۳۰ پرسشنامه در میان مدیران شرکت های کوچک و متوسط به طور تصادفی توزیع شده است که در این میان ۳۰۵ پرسشنامه بازگشت داده شد و برای تجزیه و تحلیل داده ها از تکنیک معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شد. نتایج نشان داد که تمامی فرضیات پژوهش بجز فرضیه فرعی پنجم تایید گردید. " رابطه بین پردازش دانش مشتریان سابق ، اضافه کردن فروش و بدست آوردن مجدد مشتریان سابق شرکت های کوچک و متوسط استان گیلان " مورد پشتیبانی قرار نگرفت.

واژگان کلیدی: تجزیه و تحلیل مشتریان، عملکرد مالی، اضافه کردن در فروش، پردازش دانش مشتری، بازخوانی مشتریان سابق