

چکیده

هدف کلی تحقیق حاضر تعیین تأثیر رفتار اخلاقی فروش کارکنان بر وفاداری مشتریان صنایع کوچک صادر کننده استان تهران می باشد. پژوهش حاضر از لحاظ هدف از نوع تحقیقات کاربردی (زیرا به دنبال رفع مشکل صنایع کوچک صادر کننده استان تهران می باشد) و از نظر ماهیت و محتوایی زمینه یابی (پیمایشی) می باشد. همچنین این تحقیق از حیث گردآوری داده ها میدانی (زیرا به دنبال سنجش عقاید تعدادی از کارکنان و مشتریان صنایع کوچک صادر کننده استان تهران می باشد) و با ابزار پرسشنامه می باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل صنایع کوچک صادر کننده استان تهران به تعداد ۲۶۵ صنعت و در حوزه تولید و صادرات محصولات پلیمری، شیمیایی و پتروشیمی، سیمان، خشکبار، اقلام مرتبط با صنایع غذایی و صنایع تبدیلی می باشد. مطابق جدول مورگان نمونه مورد نظر برای مطالعه ۲۶۵ صنعت تحت مطالعه، ۱۵۴ صنعت می باشد که تمامی صنایع مورد مطالعه بصورت کل شماری مورد مطالعه و بررسی قرار گرفتند. نتایج حاصل از تحلیل فرضیه های تحقیق با استفاده از نرم افزار لیزرل نشان داد رفتار اخلاقی فروش کارکنان بر اعتماد و تعهد و وفاداری مشتریان صنایع کوچک صادر کننده استان تهران تأثیر معنی داری دارد. همچنین یافته ها نشان داد اعتماد مشتریان بر تعهد و وفاداری مشتریان صنایع کوچک صادر کننده استان تهران تأثیر معنی داری دارد. در نهایت نتایج نشان داد تعهد مشتریان بر وفاداری مشتریان صنایع کوچک صادر کننده استان تهران تأثیر معنی داری دارد.

کلمات کلیدی: رفتار اخلاقی فروش کارکنان، وفاداری مشتریان، صنایع کوچک صادر کننده استان تهران