

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) و تاثیر آن بر عملکرد خدمت‌رسانی سازمان، کمیته امداد امام خمینی در استان گیلان انجام گرفته است بطوریکه مولفه‌های ارتباط با مشتری (رضایت مشتری، کیفیت روابط کارکنان با ارباب رجوع، سبک مدیریت) و عملکرد خدمت‌رسانی سازمان مورد بررسی قرار گرفت. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات میدانی، روش تحقیق در مطالعه حاضر با توجه به شکل بیان فرضیه‌ها توصیفی و تحلیلی از نوع علی است. جامعه آماری با حجم نمونه ۲۳۴ نفر می‌باشد. شامل پرسشنامه‌ی طراحی شده پس از آنکه روایی آن از طریق روایی محتوا و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ مورد تایید قرار گرفت در کل جامعه آماری توزیع شد. و برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ از نسخه ۲۳ نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. یافته‌های تحقیق هم حاکی از معنادار بودن رابطه بین مولفه‌های ارتباط با مشتری و عملکرد خدمت‌رسانی سازمان کمیته امداد امام خمینی در استان گیلان می‌باشد.

واژگان کلیدی: رضایت مشتری، سبک مدیریت، مدیریت ارتباط با مشتری، عملکرد خدمات‌رسانی