

چکیده

پژوهش حاضر به بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی مشتریان بر بهره‌وری دستاوردهای فروشندگان پرداخته است. بر این اساس پژوهش حاضر از لحاظ هدف پژوهشی کاربردی-پیمایشی است که در راستای پاسخگویی به پرسش اصلی پژوهش " آیا رفتار شهروندی سازمانی مشتریان بر عملکرد فروش فروشندگان تاثیر گذار است؟ " فروشندگان شرکت پگاه در استان گیلان را به عنوان جامعه آماری پژوهش، و ۹۶ نفر از فروشندگان این شرکت را به عنوان نمونه آماری پژوهش انتخاب و مورد بررسی قرار دادند. داده‌های پژوهش از طریق ابزار پرسشنامه که روایی آن به روش تحلیل محتوایی و پایایی آن به روش آلفای کرونباخ تأیید گردیده بود جمع-آوری گردید. داده‌های جمع‌آوری شده از طریق معادلات ساختاری با استفاده از دو نرم افزار Spss و Smart PLS تجزیه و تحلیل گردید. نتایج حاصل از تحلیل نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی مشتری بر ارزیابی فروشنده از مشتری، عملکرد فروش مشتری محور، عملکرد رفتاری فروشنده و بهره‌وری دستاوردهای فروشنده تاثیر مثبت و معناداری داشته است. تاثیر عملکرد فروش مشتری محور بر عملکرد رفتاری و بهره‌وری دستاوردهای فروشنده نیز تأیید گردید. همچنین تاثیر عملکرد رفتاری فروشنده بر بهره‌وری دستاوردهای فروشنده نیز مثبت و معنادار بود. در بررسی اثرات غیر مستقیم، نقش میانجیگری متغیر عملکرد فروش مشتری محور و عملکرد رفتاری فروشنده در رابطه بین رفتار شهروندی مشتری و بهره‌وری دستاوردهای فروشنده، نقش میانجی‌گری عملکرد فروش مشتری محور در رابطه بین رفتار شهروندی مشتری و عملکرد رفتاری فروشنده، و نقش میانجی‌گری عملکرد رفتاری فروشنده در رابطه بین عملکرد فروش مشتری محور و بهره‌وری دستاوردهای فروشنده نیز مورد تأیید قرار گرفت.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی مشتری، عملکرد فروش مشتری محور، عملکرد رفتاری فروشنده، بهره‌وری دستاوردهای فروشنده، ارزیابی فروشنده از مشتری