

چکیده:

تحقیق حاضر به بررسی رابطه بین مدیریت ارتباط با مشتری با هوش اجتماعی و نوع شخصیت در کارکنان تامین اجتماعی استان گیلان می‌پردازد. تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. ابزار جمع‌آوری داده‌های تحقیق، پرسشنامه می‌باشد که برگرفته از پرسشنامه‌های هوش اجتماعی (ترومسو، ۲۰۰۱)، پرسشنامه شخصیت (مایرز-بریگز، ۱۹۶۲) و پرسشنامه مدیریت ارتباط با مشتری (کلانتری، ۱۳۸۹) می‌باشد. جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان گیلان می‌باشند که تعداد این افراد ۷۱۶ نفر می‌باشند، که با استفاده از جدول مورگان ۲۵۰ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شده‌اند، که از این تعداد نمونه، ۲۲۰ نفر به پرسشنامه‌ها پاسخ داده‌اند. متغیرهای مستقل تحقیق شامل هوش اجتماعی و شخصیت می‌باشند که متغیر شخصیت شامل شخصیت درونگرا و شخصیت برونگرا می‌باشد. متغیر وابسته تحقیق مدیریت ارتباط با مشتری می‌باشد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است، یافته‌ها نشان داد که بین متغیرهای هوش اجتماعی و شخصیت با مدیریت ارتباط با مشتری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. ولی از بین متغیرهای شخصیتی درونگرا و برونگرا، متغیر درونگرا دارای رابطه مثبت و معناداری با متغیر مدیریت ارتباط با مشتری می‌باشد.

واژگان کلیدی: مدیریت ارتباط با مشتری، هوش اجتماعی، شخصیت درونگرا، شخصیت برونگرا، سازمان تامین اجتماعی استان گیلان.