

تبیین عملکرد صادراتی شرکت‌های صادراتی استان گیلان با تاکید بر مشتری‌محوری، تعهد رفتاری و ارتباطات

آیناز منظم *,224,

96-03-16

در محیط پیچیده، پویا و بسیار متغیر امروزی، شرکت‌ها نیازمند طراحی و اتخاذ استراتژی‌هایی هستند که بتوانند آن‌ها را در بهبود روزافزون عملکردشان یاری رساند. هدف این تحقیق سنجش عملکرد صادراتی شرکت‌های صادراتی استان گیلان با تاکید بر مشتری‌محوری، تعهد رفتاری و ارتباطات بود. تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر جمع‌آوری اطلاعات توصیفی پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش از کارکنان شرکت‌های صادراتی استان گیلان تشکیل گردیده که 3 شرکت به نام‌های زمرد فام البرز فعال در زمینه مواد اولیه کشاورزی، شرکت اکباتان فعال در زمینه مواد اولیه و شرکت دهکده فعال در زمینه ماشین‌آلات بدین منظور در طرح مشارکت داشته‌اند که مجموعاً دارای 138 نفر کارمند بودند. حجم نمونه نیز با استفاده از فرمول کوکران 85 نفر در نظر گرفته شد. داده‌های لازم با استفاده از پرسشنامه و دارای طیف 5 گزینه‌ای (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) جمع‌آوری گردیده و با استفاده از نرم‌افزار SPSS و SmartPLS 3 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها فرضیات تحقیق را تایید کرد؛ یعنی آزمون فرضیه‌ها نشان داد که عملکرد صادراتی تحت تاثیر متغیرهای تعهد رفتاری و ارتباطات می‌باشد. همچنین نتایج مبین آن بود که مشتری‌محوری نیز از طریق متغیرهای ارتباطات و تعهد رفتاری عملکرد صادراتی شرکت‌های صادراتی استان گیلان را افزایش می‌دهد.

کلمات کلیدی : عملکرد صادراتی، ارتباطات، تعهد رفتاری، مشتری‌محوری، شرکت‌های صادراتی، گیلان

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان‌نامه‌ها](#)