

# بررسی رابطه بین مدیریت ارتباط با مشتری با هوش اجتماعی و نوع شخصیت در کارکنان تامین اجتماعی استان گیلان

فروغ علی اشرفی پور\*، 182،

1397-4-16

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، 2001)، پرسشنامه شخصیت (مایرز-بریگز، 1962) و پرسشنامه مدیریت ارتباط با مشتری (کلانتری، 1389) می‌باشد. جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان گیلان می‌باشند که تعداد این افراد 716 نفر می‌باشند، که با استفاده از جدول مورگان 250 نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شده‌اند، که از این تعداد نمونه، 220 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.

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

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

[دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)