

رابطه بین ویژگی های شخصی نیروی فروش و رفتار فروش رابطه مند و کیفیت روابط و وفاداری مشتریان (مورد مطالعه: شعب بیمه آسیا در شهر رشت)

رامین نیکخواه جورشری *، 164،

97-06-11

وفاداری مشتری در فضای رقابتی موجود و با توجه به تنوع انتخاب ارائه دهندگان خدمات به ویژه در بخش بیمه موضوع بسیار مهمی است. با توجه به این که مشتریان بخش خدمات، با نیروی فروش فعال در این بخش در هنگام دریافت خدمات تعامل می-کنند، ویژگی های نیروی فروش، کیفیت رابطه و رفتار رابطه مند نیروی فروش از شاخص های مهم و تأثیر گذار بر ادامه خرید مشتری و وفاداری مشتری است. هدف از انجام پژوهش حاضر، سنجش رابطه بین ویژگی های شخصی نیروی فروش، رفتار رابطه مند نیروی فروش، کیفیت روابط و وفاداری مشتریان شعب بیمه آسیا در شهر رشت می-باشد. پژوهش از حیث هدف کاربردی و از نوع توصیفی - پیمایشی می-باشد. جامعه آماری پژوهش کلیه مشتریان شعب بیمه آسیا در بازه زمانی فروردین 1396-فروردین 1397 هستند که از خدمات بیمه عمر بهره مند شده اند و تعدادشان 859 نفر بوده و با استفاده از فرمول کوکران و به روش نمونه گیری تصادفی خوشه-ای، حجم نمونه، 302 نفر بر آورد گردید. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد بوده که پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ بالاتر از 7/0 بوده و روایی پرسشنامه نیز به روش روایی محتوا و روایی سازه مورد تأیید قرار گرفت. به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار های SPSS21 در بخش آمار توصیفی و نرم افزار Lisrel8.56 به منظور بررسی رابطه علی و معلولی متغیرها و آزمون فرضیات استفاده شد. یافته های تحقیق نشان داد که بین ویژگیهای شخصی نیروی فروش و رفتار رابطه مند نیروی فروش با کیفیت روابط، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین رابطه بین کیفیت روابط و وفاداری مشتریان نیز تأیید شد. رابطه مثبت و معنادار بین ویژگی-های شخصی نیروی فروش و رفتار فروش رابطه مند با وفاداری مشتری نیز مورد تأیید قرار گرفت. این بدان معناست که با ارتقای کیفی روابط بین فروشندگان و مشتری می-توان شاهد حفظ وفاداری مشتری به بخش خدمات شد. بر این اساس تقویت شاخص-های اخلاقی و مشتری مداری در میان نیروی فروش در بخش خدمات بیمه ضرورت دارد. کلمات کلیدی: ویژگی های شخصی نیروی فروش، رفتار فروش رابطه مند، کیفیت روابط، وفاداری مشتری، شعب بیمه آسیا رشت

کلمات کلیدی : ویژگی های شخصی نیروی فروش، رفتار فروش رابطه مند، کیفیت روابط، وفاداری مشتری، شعب بیمه آسیا رشت

