

عنوان

**بررسی عوامل کیفی مؤثر در برتری بانک
کشاورزی**

مؤلف

مرضیه حسینی

بهار ۹۴

سرشناسه	:	حسینی ، مرضیه - ۱۳۵۷
عنوان و نام پدیدآور	:	بررسی عوامل کیفی موثر در برتری بانک کشاورزی/مولف مرضیه حسینی
مشخصات نشر	:	تهران: نشر ماهواره، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	:	۱۳۳ص.
شابک	:	۹۷۸-۶۰۰-۶۸۵۷-۶۷-۱
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
رده بندی کنگره	:	۳۲۷.۰۴ ۱۳۹۴ ح ۵ب HG
رده بندی دیویی	:	۳۳۲/۳۱۰۹۵۵
شماره کتابشناسی	:	۳۹۳۵۴۹۰

انتشارات ماهواره

طراحان هوشمند

عنوان : بررسی عوامل کیفی موثر در برتری بانک کشاورزی.

مدیر اجرایی : خالد کشمیری

نظارت فنی : مجتبی آمریان

نظارت کیفی : شیرین اقبالی

طرح روی جلد و صفحه آرا : خالد کشمیری

چاپ و صحافی : طراحان هوشمند

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

نوبت چاپ : اول - بهار ۱۳۹۴

قیمت : ۱۲۵۰۰ تومان

کلیه حقوق و اقتباس برای ناشر محفوظ است.

آدرس : تهران ، میدان انقلاب ، کارگر شمالی، چهارراه نصرت ، کوچه عبدی نژاد پلاک ۱۸، طبقه ۴، واحد ۴، طراحان هوشمند.

تلفن: ۰۲۱۶۶۱۲۷۵۵۱ - ۰۹۱۷۲۸۴۵۶۸۶ - ۰۹۱۹۷۸۴۴۳۰۹

Email: chaphoshmand@gmail.com

فهرست مطالب

فصل اول : کلیات

۱۳	مقدمه
۱۴	اهداف کتاب
۱۵	قلمرو موضوعی کتاب

فصل دوم : پایه های نظری و پیشینه پژوهش

۱۹	مقدمه
۲۰	بخش اول- مشتری محوری
۲۲	مشتری
۲۳	رضایت مشتری
۲۴	ده اصل بدون چون و چرا برای جلب وفاداری مشتری
۲۷	چرا مشتریان وفادار نمی شوند؟
۲۸	هفت دستور طلایی
۳۰	مشتریان اسیر
۳۱	مشتریان راحت طلب
۳۱	مشتریان راضی
۳۱	متعهد
۳۲	کلیات طرح تکریم ارباب رجوع
۳۳	بخش دوم- کیفیت خدمات
۳۳	مقدمه
۳۴	تعریف اول
۳۴	تعریف دوم
۳۵	ابزار اندازه گیری کیفیت خدمات ارائه شده به مشتری
۳۵	مقیاس کیفیت خدمت
۳۶	مدل عملیاتی / فنی کیفیت خدمت
۳۶	ویژگی های الگوی کیفیت
۳۹	بخش سوم- نوآوری الکترونیک
۴۱	فناوری اطلاعات

۴۲	تعریف تجارت الکترونیک
۴۳	تاریخچه تجارت الکترونیک
۴۳	مبادله الکترونیکی داده ها (EDI)
۴۴	انواع تجارت الکترونیکی
۴۴	تجارت بین شرکت ها (B۲B)
۴۴	تجارت شرکت ها با مصرف کنندگان (B۲C)
۴۴	تجارت مصرف کنندگان با مصرف کنندگان (C۲C)
۴۵	تجارت شرکت ها با سازمان های دولتی (B۲A)
۴۵	تجارت مصرف کنندگان با سازمان های دولتی (C۲A)
۴۵	خدمات الکترونیک
۴۵	تعریف بانکداری الکترونیک
۴۷	مزایا و معایب بانکداری الکترونیک
۴۷	مزایای بانکداری الکترونیک
۵۰	ناآشنایی با فناوری
۵۱	انواع بانکداری الکترونیک
۵۱	بانکداری خانگی
۵۲	بانکداری از راه دور
۵۲	بانکداری اینترنتی
۵۳	تلفن بانک
۵۴	تلفن های قابل برنامه ریزی
۵۴	سیستم های پرداخت در بانکداری الکترونیک
۵۵	پول الکترونیکی
۵۶	چک الکترونیک
۵۷	کارت های: اعتباری، بدهکار، هزینه و هوشمند
۵۹	انواع خدمات مهم بانکداری الکترونیکی
۵۹	ماشین تحویلدهی خود کار (ATM)
۶۱	انتقال منابع مالی الکترونیک از نقطه فروش
۶۲	خدمات بانکداری از راه دور

۶۴	سوئیفت (SWIFT).....
۶۴	بانکداری الکترونیکی بین بانکی.....
۶۵	سیستم های یکپارچه بانکی.....
۶۵	سیستم های پرداخت در ایران.....
۶۷	ساتنا.....
۶۹	بخش چهارم- مشتری محوری، کیفیت خدمات و نوآوری در بانک کشاورزی.....
۶۹	اصول اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در بانک کشاورزی.....
۷۰	تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم.....
۷۱	بهبود و اصلاح روشهای ارائه خدمات به مردم.....
۷۱	نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاههای اجرایی.....
۷۲	مدیریت کیفیت زنجیره ای خدمات اداری و طرح تکریم.....
۷۳	نوآوری های بانک کشاورزی.....
۷۴	دستاوردهای بانک کشاورزی.....
۷۵	مهر گستر.....
۷۶	رابطه بین نوآوری و رضایت مشتری.....
۷۷	بخش پنجم- مروری بر ادبیات کتاب.....
۷۷	تحقیقات داخلی.....
۸۰	تحقیقات خارجی.....
	فصل سوم : روش تحقیق
۸۵	مقدمه.....
۸۵	روش تحقیق.....
۸۵	جامعه آماری.....
۸۶	تعیین حجم نمونه.....
۸۷	روش نمونه گیری.....
۸۹	ابزار اندازه گیری.....
۹۱	اعتبار پرسشنامه.....
۹۲	روش های آماری.....
۹۳	آزمون t همبسته.....

۹۳		آزمون t-test
۹۳		آزمون تحلیل واریانس یک طرفه

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۹۷		مقدمه
۹۷		تجزیه و تحلیل سؤال های دموگرافیک پژوهش
۱۰۵		تجزیه و تحلیل سؤالات پرسشنامه براساس طیف پنجگانه مدل لیکرت
۱۰۷		کیفیت خدمات
۱۰۹		نوآوری
۱۱۱		تجزیه و تحلیل سؤالهای پژوهش در بانک کشاورزی
۱۱۷		تجزیه و تحلیل عوامل کیفی مؤثر مشتری مداری، کیفیت خدمات و نوآوری در برتری بانک

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۱۲۱		مقدمه
۱۲۱		تعبیر و تفسیر نتایج کتاب
۱۲۶		محدودیت های پژوهش کتاب
۱۲۶		پیشنادهای کاربردی
۱۲۹		منابع و مأخذ