

رضایت مشتری از کیفیت خدمات بانک

تألیف

حلال عبدی

علی رضایی

مهدی سوادکوهی ماه فروجی



۱۴۰۰

سرشناسه	:	عبدی / جلال /
عنوان و نام پدیدآور	:	رضایت مشتری از کیفیت خدمات بانک / تألیف: جلال عبدی، علی رضایی، مهدی سواد کوهی، ماه فروجکی
مشخصات نشر	:	تهران / تفکر آینده ساز / ۱۴۰۰
مشخصات ظاهری	:	۶۱ ص. ۱۷۸۲۴
شابک	:	978-622-7081-53-3
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
یادداشت	:	کتابنامه ۵۷ ص
موضوع	:	رضایت مشتریان
موضوع	:	Customer satisfaction
موضوع	:	کیفیت خدمات بانک ها
موضوع	:	Quality of banking services
شناسه افزوده	:	رضایی، علی / ۱۳۶۵
شناسه افزوده	:	سواد کوهی، ماه فروجکی، مهدی / ۱۳۶۳
رده بندی کنگره	:	۷/۱۷۰۸HG
رده بندی دیویی	:	۱۰۲۸۵/۳۱
شماره کتبخانهای ملی	:	۶۵۵۸۲/۶

حقوق مادی و معنوی برای انتشارات و مؤلف محفوظ است و هرگونه کپی برداری پیگرد قانونی دارد

ارتباط با مدیریت انتشارات آفای یافتیان ۶۶۹۷۹۴۰۲ ۰۹۱۰۹۱۰۷۴۰۳	 چهارشنبه ساز
---	--

📖 عنوان کتاب

رضایت مشتری از کیفیت خدمات بانک

که تألیف جلال عبدی، علی رضایی، مهدی سواد کوهی، ماه فروجکی

که ناشر تفکر آینده ساز

که مدیر تولید موسسه مشاوران زند

که شمارگان ۱۰۰۰ جلد

که نوبت چاپ اول، ۱۴۰۰

که قیمت ۴۶ هزار تومان

ISBN: 978-622-7081-53-3

فهرست

۷	چکیده
۸	مقدمه
۱۲	واژه‌ها و اصطلاحات تخصصی

بخش اول

مبانی نظری کیفیت خدمات ادراک شده

۱۴	مقدمه
۱۵	نگاهی به مفهوم کیفیت
۱۷	خدمات یعنی خلق ارزش
۱۷	ارزش = منافع - هزینه‌ها
۱۹	اهمیت کیفیت خدمات
۲۲	نیازهای مختلف بخش خدمات
۲۳	تعریف کیفیت خدمات
۲۳	بی‌نهایت بزرگ
۲۳	محصول محور
۲۴	فرآیند یا عرضه محور
۲۴	مشتری محور
۲۴	ارزش محور
۲۵	سنجش کیفیت خدمات
۲۷	انواع مدل‌های کیفیت خدمات
۲۷	مدل له‌تین و له‌تین
۲۸	مدل سروکوال
۳۰	مدل جانستون
۳۲	پیامدهای کیفیت خدمات
۳۴	مقایسه عوامل تعیین کننده کیفیت خدمات
۳۶	رویکردهای مدیریت کیفیت خدمات
۳۸	موانع بهبود کیفیت خدمات
۳۹	اهمیت کارکنان در ارائه خدمات با کیفیت

چکیده

در این تحقیق رابطه بین کیفیت خدمات بانک آینده و رضایت مشتری در بانک آینده استان مازندران مورد بررسی قرار گرفت. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش تحقیق توصیفی، پیمایشی و از نوع همبستگی محسوب می‌گردد. جامعه آماری این پژوهش، کلیه مشتریان بانک آینده استان مازندران به تعداد بیش از یکصد هزار می‌باشند. در تحقیق حاضر ۴۰۰ نفر بر طبق جدول کرجسی و مورگان به عنوان نمونه آماری انتخاب گردید.

واژگان کلیدی: کیفیت خدمات بانک آینده - رضایت مشتری - بانک آینده استان مازندران

www.ketab.ir