

استراتژی مدیریت ارتباط با مشتری (crm)
در شرکت‌های کارآفرین

نویسنده: زهرا روزبه

(کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی)

انتشارات پژوهشگر برتر

تهران ۱۳۹۹

روزبه، زهرا، ۱۳۶۱-	سرشناسه
استراتژی مدیریت ارتباط با مشتری (crm) در شرکت‌های کارآفرین/نویسنده زهرا روزبه.	عنوان و نام پدیدآور
تهران: پژوهشگر برتر، ۱۳۹۹.	مشخصات نشر
۱۱۷ص: جدول، نمودار؛ ۲۲ x ۲۹سم.	مشخصات ظاهری
۹۷۸-۶۲۲-۶۲۹۷۹۹-۸	شابک
فیبا	وضعیت فهرست‌بندی
کتابنامه.	یادداشت
مشتری‌شناسی-- ایران -- مدیریت-- نمونه‌پژوهی	موضوع
Customer relations -- Management-- Iran-- Case studies	موضوع
برای ارزیابی سازمانی -- ایران -- نمونه‌پژوهی	موضوع
Business planning -- Iran -- Case studies	موضوع
کارآفرینی	موضوع
Entrepreneurship	موضوع
۴۴/۴۱۵	رده‌بندی کنگره
۱۳۰۹۵۵/۶۵۸	رده‌بندی دیویی
۶۳۰۴۹۸۷	شماره کتابشناسی ملی

نشانی مرکز نشر: تهران، پستی: ۱۷۶۷۹۷۸۱۱۷

دفتر مرکزی نشر: ۳۳۱۸۶۵۲۹، ۳۱۲۷۴۱۰۷، دورنگار: ۳۳۱۶۹۴۰۶

E_mail: info@bookpb.ir

W_Site: www.bookpb.ir

نام کتاب: استراتژی مدیریت ارتباط با مشتری (crm) در شرکت‌های کارآفرین

نویسنده: زهرا روزبه

صفحه‌آرایی و طراح جلد: انتشارات پژوهشگر برتر

شمارگان: ۵۰ نسخه

نوبت و سال چاپ: اول (۱۳۹۹)

قیمت: ۶۰۰۰۰ تومان

قطع کتاب: رحلی

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۶۲۹۷-۹۹-۸

کلیه حقوق چاپ و نشر این کتاب برای مؤلف و ناشر محفوظ است.

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه.....	۱۰
۱-۲- بیان مسئله.....	۱۰
۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق.....	۱۲
۱-۴- اهداف تحقیق.....	۱۳
۱-۵- فرضیه‌های تحقیق.....	۱۳
۱-۶- قلمرو تحقیق.....	۱۴
۱-۷- تعاریف واژه‌ها.....	۱۴
۱-۷-۱- تعاریف نظری تحقیق.....	۱۴
۱-۷-۲- تعاریف عملیاتی تحقیق.....	۱۵
۱-۸- فرآیند تحقیق.....	۱۶

فصل دوم: مبانی نظری و بررسی پیشینه تحقیق

۲- مقدمه.....	۲۰
۲-۱- مدیریت ارتباط با مشتری.....	۲۰
۲-۱-۱- مفاهیم و تعاریف مدیریت ارتباط با مشتری.....	۲۰
۲-۱-۲- اجزاء سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان.....	۲۱
۲-۱-۳- معیارهای موفقیت مدیریت ارتباط با مشتریان.....	۲۳
۲-۱-۴- نگرش‌های مختلف در مورد مدیریت روابط با مشتریان (CRM) از دیدگاه صاحب‌نظران.....	۲۶
۲-۱-۵- مدل استراتژیک مدیریت ارتباط با مشتریان.....	۲۷
۲-۲- موفقیت سازمانی.....	۲۹
۲-۲-۱- موفقیت.....	۲۹
۲-۲-۲- تعریف موفقیت سازمانی.....	۳۰
۲-۲-۳- عوامل مؤثر بر موفقیت سازمانی.....	۳۱
۲-۲-۴- محیط سازمانی مناسب برای موفقیت طلبان.....	۳۲
۲-۲-۵- مراحل دستیابی به موفقیت.....	۳۳
۲-۲-۶- ویژگی‌های کارکنان در سازمان موفق.....	۳۵
۲-۲-۷- خطرات سازمانی موفقیت.....	۴۴

۴۹	۲-۳- تحقیقات پیشین.....
۴۹	۱-۳-۲- تحقیقات خارجی:.....
۵۰	۲-۳-۲- تحقیقات داخلی:.....
۵۴	۲-۴- مدل مفهومی تحقیق.....

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

۵۶	۳-۱- مقدمه.....
۵۶	۳-۲- روش تحقیق.....
۵۶	۳-۳- جامعه آماری.....
۵۶	۳-۴- نمونه آماری و حجم نمونه.....
۵۶	۳-۵- روش جمع‌آوری داده‌ها.....
۵۷	۳-۶- ابزار تحقیق.....
۵۷	۳-۷- اعتبار سازه.....
۵۸	۳-۸- اعتماد (پایایی) ابزار اندازه‌گیری.....
۵۸	۱-۸-۳- روش آلفای کرونباخ.....
۵۸	۳-۹- متغیرهای تحقیق.....
۵۹	۳-۱۰- روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها.....

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

۶۲	۴-۱- مقدمه.....
۶۲	۴-۲- آمار توصیفی.....
۶۲	۱-۲-۴- توصیف متغیرهای جمعیت شناختی.....
۶۷	۲-۲-۴- توصیف متغیرهای مورد مطالعه.....
۶۸	۴-۳- پیش پردازش داده‌ها.....
۶۹	۱-۳-۴- آلفای کرونباخ داده‌ها (پایایی).....
۶۹	۲-۳-۴- شناسایی Missing ها و مدیریت آن‌ها.....
۷۰	۳-۳-۴- شناسایی داده‌های پرت و مدیریت آن‌ها.....
۷۰	۴-۳-۴- نرمالیتی داده‌ها.....
۷۱	۵-۳-۴- آزمون تصادفی بودن داده‌های جمع‌آوری شده.....
۷۲	۶-۳-۴- آزمون همبستگی پیرسون.....
۷۴	۷-۳-۴- تحلیل سطح متغیرهای مورد مطالعه.....
۷۵	۸-۳-۴- آزمون KMO و کروییت بارتلت.....

۷۶	۴-۴. مدل‌سازی معادلات ساختاری.....
۷۷	۱-۴-۴. بررسی مدل اندازه‌گیری (Outer Model).....
۸۳	۲-۴-۴. بررسی مدل ساختاری (Inner Model).....
۸۷	۳-۴-۴. بررسی مدل کلی.....
۸۸	۴-۵. آزمون فرضیه‌های پژوهش.....
۸۸	۱-۵-۴. آزمون فرضیه اصلی.....
۸۹	۲-۵-۴. آزمون فرضیات فرعی.....
۹۴	۴-۶. یافته‌های جانبی پژوهش.....
۹۴	۱-۶-۴. بررسی متغیرهای مورد بررسی در بین افراد با تحصیلات مختلف.....
۹۵	۲-۶-۴. بررسی متغیرهای مورد بررسی در بین افراد با سوابق شغلی مختلف.....
۹۵	۳-۶-۴. بررسی متغیرهای مورد بررسی در بین افراد با سن مختلف.....
۹۶	۴-۶-۴. بررسی متغیرهای مورد بررسی در بین مردان و زنان.....
	فصل پنجم: نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها
۹۸	۵-۱. مقدمه.....
۹۸	۵-۲. مروری بر مساله و خلاصه تحقیق.....
۹۹	۵-۳. نتیجه‌گیری و بحث.....
۱۰۴	۵-۴. پیشنهادهای تحقیق.....
۱۰۶	۵-۵. پیشنهاد برای تحقیقات آینده.....
۱۰۷	۵-۶. محدودیت‌های تحقیق.....
۱۰۷	۱-۶-۵. محدودیت‌های در اختیار پژوهشگر.....
۱۰۷	۲-۶-۵. محدودیت‌های خارج از اختیار پژوهشگر.....
۱۰۹	منابع و مآخذ.....
۱۱۰	منابع فارسی.....
۱۱۳	منابع لاتین.....