

7th International Conference on
Industrial Engineering, Productivity and Quality



**بررسی رضایتمندی مشتریان در کارخانه آرمان سلولز یزد با رویکرد ترکیبی دلفی
فازی و سیستم های دینامیکی**

مهدی نخعی نژاد

گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی مهندسی، دانشگاه یزد

محمد حسین غزلباش

گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی مهندسی، دانشگاه علم و هنر

سید علی اصغر طباطبایی بفرونی

گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی مهندسی، دانشگاه علم و هنر

چکیده

امروزه با افزایش میزان ورود و تولید نام های تجاری خارجی، افزایش رقابت در بازار تولیدات صنایع بهداشتی و سلولزی ایران (در زمینه ی مواد اولیه تیشو، پوشک و سایر لوازم بهداشتی) میزان تولیدات مواد اولیه خارجی و داخلی نیز افزایش یافته است. جذب شرکت تولیدی به عنوان اساسی ترین عامل مؤثر بر موفقیت سازمان های تأمین کننده در این صنعت تلقی می شود که بی شک بدون به کارگیری راهبرد های توسعه وفاداری مشتریان، رقابت در این محیط امکان پذیر نخواهد بود. از این رو، شناسایی عوامل تأثیرگذار بر وفاداری مشتریان کنونی و همچنین ایجاد وفاداری بیشتر در مشتریان آینده سازمان در این صنعت، از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. هدف تحقیق حاضر بررسی تأثیر عوامل مرتبط با رضایتمندی و فروش در شرکت آرمان سلولز عنوان شده است. به دلیل پیچیدگی موضوع، از رویکرد پویایی شناسی سیستم برای مسئله حاضر استفاده گردیده است. سیستم دینامیک یکی از روش های کارآمد جهت مدلسازی سیستم های دارای روابط بازخوری زیاد است. بنابراین در پژوهش حاضر تلاش شده است تا با بهره گیری از ادبیات تحقیق، و تکنیک دلفی فازی، متغیرهای کلیدی مسئله تعیین و مدل دینامیکی مربوط به آن ایجاد شود. برای شبیه سازی مدل حاضر از نرم افزار ونسیم استفاده شده است. با توجه به نتایج سناریوها، پیشنهاد اول در افزایش سطح رضایتمندی و ارتباط با فروش در شرکت آرمان سلولز، افزایش تنوع محصولات و تقویت زیبایی آن ها می باشد و پیشنهاد دوم، افزایش فروش اعتباری است.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، فروش، تکنیک دلفی فازی، سیستم دینامیک، شرکت آرمان سلولز یزد.