

بررسی تاثیر مربیگری مشتری مداری بر عملکرد فردی کارکنان (مورد مطالعه: بانک های رفاه غرب استان مازندران)

فاطمه طالشی^۱

^۱ کارشناس ارشد مدیریت مالی، کارمند بانک رفاه

چکیده

هدف از انجام این پژوهش بررسی تاثیر مربیگری مشتری مداری بر عملکرد فردی کارکنان بانک های رفاه غرب استان مازندران می باشد. پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری تمامی کارکنان بانک های رفاه غرب استان مازندران در سال ۱۴۰۰ به تعداد ۲۳۰ نفر می باشند. حجم نمونه طبق جدول مورگان ۱۴۰ نفر و نمونه گیری به روش تصادفی ساده می باشد. ابزار گردآوری پرسشنامه استاندارد می باشد که پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰٫۷، تایید شد. برای تجزیه و تحلیل آماری یافته ها، از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. در بخش نخست، تجزیه و تحلیل توصیفی یافته ها به صورت ترسیم جداول و نمودارهای فراوانی ارائه شده است. در بخش دوم برای استنباط آماری و آزمون فرضیات از نرم افزار آماری SPSS نسخه ۲۴ و مدل سازی معادلات ساختاری Smart PLS استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان می دهد که مربیگری مشتری مداری بر عملکرد فردی کارکنان تاثیر دارد.

واژه های کلیدی: مربیگری، مشتری مداری، عملکرد فردی، کارکنان