

نقش مدیریت ارتباط با مشتری و رضایت مشتریان بر عملکرد مالی شرکت های پخش مواد غذایی و لبنی در استان خراسان رضوی

سید محمد حسینی^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۲/۲۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۲/۱۹

چکیده

هدف از تحقیق حاضر نقش مدیریت ارتباط مشتری و رضایت مشتری بر عملکرد مالی شرکت می باشد. جامعه آماری پژوهش کلیه شرکت های پخش مواد غذایی و لبنی در استان خراسان رضوی می باشد، نمونه آماری شامل مشتریان شرکت های پخش مواد غذایی و لبنی به وسیله جدول مورگان ۳۸۴ نفر انتخاب شد و به روش تصادفی در دسترس در بین جامعه آماری توزیع شد این پژوهش از نظر روش توصیفی و از نظر نوع همبستگی می باشد. ابزار مورد استفاده پرسشنامه می باشد و برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار لیزرل ۸٫۸ استفاده شد. نتایج نشان داد که مدیریت ارتباط با مشتری بر عملکرد مالی شرکت تاثیر مثبت و معناداری دارد و همچنین رضایت مشتریان بر عملکرد مالی شرکت تاثیر مثبت و معناداری دارد.

کلمات کلیدی: مدیریت ارتباط با مشتری، رضایت مشتریان، عملکرد مالی، شرکت های پخش مواد غذایی و لبنی

^۱ کارشناس ارشد مدیریت مالی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد نیشاپور، ایران