



## بررسی تأثیر ابعاد مدیریت ارتباط با مشتری بر عملکرد مالی

(بانک سپه شعبات استان مرکزی)

آمنه مالمیر<sup>۱</sup>، علی میرزایی<sup>۲</sup>

چکیده:

در این پژوهش به بررسی تأثیر ابعاد مدیریت ارتباط با مشتری بر عملکرد مالی پرداخته شد. جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان بانک سپه اراک می باشد. تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از لحاظ روش علمی می باشد. در این راستا ضمن مرور بر ادبیات موضوع و استفاده از منابع کتابخانه ای، از پرسشنامه برای جمع آوری اطلاعات استفاده شده است که بین ۱۶۵ نفر از کارکنان توزیع شده است. فرضیات این پژوهش با نرم افزار لیزرل مورد آزمون قرار گرفته است. نتایج تحقیق حاکی از آن است که ۱) مدیریت ارتباط با مشتری بر عملکرد مالی تأثیر مثبت دارد. ۲) مشتری مداری بر عملکرد مالی تأثیر مثبت دارد. ۳) CRM مبتنی بر فناوری بر عملکرد مالی تأثیر مثبت دارد. ۴) سازمان CRM بر عملکرد مالی تأثیر مثبت دارد. ۴) مدیریت دانش بر عملکرد مالی تأثیر مثبت دارد.

واژه‌های کلیدی: مدیریت ارتباط با مشتری، عملکرد مالی، مدیریت دانش

### Communication with management Customer relationship management in financial performance (Sepah Bank, Markazi Province Branches)

#### Abstract

In this study, the effect of customer relationship management dimensions on financial performance was investigated. The statistical population of this research includes the employees of Sepah Arak Bank. The present study is applied in terms of purpose and causal in terms of method. In this regard, while reviewing the literature and using library resources, a questionnaire has been used to collect information that has been distributed among 165 employees. The hypotheses of this research have been tested with LISREL software. The results of the research indicate that 1) Customer relationship management has a positive effect on financial performance. 2) Customer orientation has a positive effect on financial performance. 3) Technology-based CRM has a positive effect on financial performance. 4) CRM organization has a positive effect on financial performance. Knowledge management has a positive effect on financial performance.

**Keywords:** Customer relationship management, financial performance, knowledge management.

<sup>۱</sup> استادیار گروه مدیریت، واحد فراهان، دانشگاه آزاد اسلامی، فراهان، ایران amenehmalmir@yahoo.com

<sup>۲</sup> گروه مدیریت، واحد فراهان، دانشگاه آزاد اسلامی، فراهان، ایران