

پرسشنامه استاندارد مدیریت ارتباط با مشتری (عباسی)

سیکا؛ سامانه یکپارچه کسب و کار



CRM



خیلی مخالفم (۵)	مخالفم (۴)	مطمئن نیستم (۳)	موافقم (۲)	خیلی موافقم (۱)	گویه‌ها
					سازمان مشوق هایی برای مشتریان فعلی جهت جذب مشتریان بالقوه فراهم می کند.
					سازمان سیستمی برای تعامل با مشتریان از دست رفته دارد.
					سازمان سعی می کند یک ارتباط تعامل دوسویه با مشتریان داشته باشد.
					سازمان تلاش دارد ارتباط بلند مدت با مشتریان برقرار کند.
					سازمان یک سیستم رسمی برای شناسایی مشتریان دارد.
					مدیران ارشد از فعالیتهای ارتباط با مشتری حمایت می کنند.
					یک سیستم تعریف شده برای فعالیت های ارتباط با مشتری در سازمان وجود دارد.
					کارکنان سعی می کنند اسامی همه مشتریان را به خاطر داشته باشند.
					مشکل همه مشتریان برای ما اهمیت دارد.
					سازمان از پیش بینی نیاز مشتریان لذت می برد.
					به همه مشتریان توجه ویژه می شود.
					خدمات مورد توجه مشتریان به موقع انجام می گیرد.
					سعی می شود به گونه ای با مشتری برخورد شود که احساس کنند تنها مشتری سازمان هستند.
					مشکل همه مشتریان برای سازمان با اهمیت است.

معرفی پرسشنامه مدیریت ارتباط با مشتری

پرسشنامه مدیریت ارتباط با مشتری توسط عباسی در سال ۱۳۸۸ طراحی و اعتباریابی شده است، این پرسشنامه شامل ۱۴ گویه بسته پاسخ بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت می باشد، این پرسشنامه توسط دلداری (۱۳۹۲) اعتباریابی شده است.

شیوه نمره گذاری

طیف مورد استفاده در پرسشنامه بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت می‌باشد (شامل: کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) در جدول زیر نشان داده شده است.

مقیاس درجه‌بندی سوالهای پرسشنامه های پژوهش بر اساس مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت

گزینه انتخابی	کاملاً موافقم	موافقم	تا اندازه‌ای	مخالفم	کاملاً مخالفم
امتیاز	۵	۴	۳	۲	۱

تحلیل بر اساس میزان نمره پرسشنامه

بر اساس این روش از تحلیل شما نمره‌های به دست آمده را جمع کرده و سپس بر اساس جدول زیر قضاوت کنید.

حد پایین نمره	حد متوسط نمرات	حد بالای نمرات
۱۴	۴۲	۷۰

- در صورتی که نمرات پرسشنامه بین ۱ تا ۱۴ باشد، میزان متغیر در این جامعه ضعیف می باشد.
- در صورتی که نمرات پرسشنامه بین ۱۴ تا ۴۲ باشد، میزان متغیر در سطح متوسطی می باشد.
- در صورتی که نمرات بالای ۴۲ باشد، میزان متغیر بسیار خوب می باشد.

پایایی و روایی

در مطالعه دلداری (۱۳۹۲) برای بدست آوردن روایی پرسشنامه از نظرات استاد راهنما و چندین تن از دیگر اساتید و متخصصین و کارشناسان استفاده شده است. و از آنها در مورد مربوط بودن سؤالات، واضح بودن و قابل فهم بودن سؤالات و اینکه آیا این سؤالات برای پرسشهای تحقیقاتی مناسب است و آنها را مورد

سنجش قرار می‌دهد، نظر خواهی شد و اصطلاحات مورد نظر در پرسشنامه اعمال گردید. در مطالعه دلدار (۱۳۹۲) پایایی پرسشنامه بر اساس یک مطالعه مقدماتی بر روی نمونه ۳۰ نفری پایایی پرسشنامه ۰/۸۳ محاسبه شد.

تعاریف نظری

مدیریت ارتباط با مشتری: به همه فرآیندها و فناوری‌هایی گفته می‌شود که در شرکت‌ها و سازمان‌ها برای شناسایی، ترغیب، گسترش، حفظ و ارائه خدمات بهتر به مشتریان به کار می‌رود. اصول مدیریت ارتباط با مشتری، چگونگی ایجاد موفق یک سیستم و اجرای آن را برای ارتباط با مشتریان بیان می‌کند، از شروع و اجرای اولیه یک چنین سیستمی تا نگهداری آن در زمانهای مختلف (شیرکوند، ۱۳۸۶). مدیریت ارتباط با مشتری: یک رویکرد سازمانی است جهت درک و تاثیر گذاری بر رفتار مشتری تا بوسیله برقراری ارتباطات معنادار، اکتساب مشتری، نگهداری مشتری، وفاداری مشتری و سودمندی مشتری بهبود یابد (مامون و همکاران، ۲۰۱۱). مدیریت ارتباط با مشتری روابط را با مشتری شکل می‌دهد و برداشت او را از محصولات یا خدمات سازمان متاثر می‌سازد. مدیریت ارتباط با مشتری از یک دیدگاه توسط چهار عنصر از یک چهارچوب ساده تعریف شده است: دانش، هدف، فروش و خدمت (توربن^۱ و همکاران، ۲۰۰۴).

تعاریف عملیاتی

پرسشنامه مدیریت ارتباط با مشتری برگرفته از عباسی (۱۳۸۸) مشتمل بر ۱۴ سوال. پرسشنامه به کمک طیف لیکرت بصورت خیلی مخالفم (۱)، مخالفم (۲)، مطمئن نیستم (۳)، موافقم (۴) و خیلی موافقم (۵) نمره‌گذاری شده است.

منابع

دلدار، کریم (۱۳۹۲)، مدیریت ارتباط با مشتری و رابطه آن با کیفیت زندگی کاری در سازمان تامین اجتماعی استان گیلان، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت.

Mamoun N. Akroush, Samer E. Dahiyat, Hesham S. Gharaibeh, Bayan N. Abu-Lail, (2011), "Customer relationship management implementation: An investigation of a scale's generalizability and its relationship with business performance in a developing country context.

Turban, E., Mclean, E. and Wetherbe, J., (2004). "Information Technology for management", Wiley, New York.

در صورت تمایل به دریافت نسخه Word (قابل ویرایش)، با ما تماس بگیرید.

^۱. Turban