



به نام خدا

دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب

اطلاعیه جلسه دفاع

پایان نامه کارشناسی ارشد

نام و نام خانوادگی دانشجو: مهدیه هادی

رشته: مدیریت بازرگانی / بازاریابی دانشکده مدیریت

عنوان: بررسی تأثیر رعایت اخلاق در فروش بر کیفیت رابطه مشتری با سازمان ( مطالعه موردی: شرکت آریان آسانسور)

نام و نام خانوادگی استاد راهنما: دکتر امیر موسیوند

نام و نام خانوادگی استاد مشاور: دکتر سابینا نوبری

زمان برگزاری: ۱۳۹۷/۱۰/۰۴

محل برگزاری: دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب

چکیده:

با توجه به افزایش روز افزون رقابت در بین شرکتها باید در نظر داشت که فروشندگان در واقع نمایندگان شرکت محسوب می شوند و بیشترین تماس را با مشتری دارند. تصویر ذهنی مشتری از شرکت می تواند متأثر از رفتار کارکنان آن باشد، در نتیجه تمایل مشتری برای حفظ یا قطع رابطه با سازمان متأثر از چگونگی تعامل کارکنان با مشتری خواهد بود. اهمیت حفظ مشتریان، موجب شده تا شرکتها به تدریج به سمت ایجاد، حفظ و ارتقای رابطه با مشتریان گام بردارند. پژوهش حاضر با هدف کلی سنجش تأثیر رعایت اخلاق بر کیفیت رابطه با مشتریان انجام گرفته است. در این پژوهش برای بررسی کیفیت رابطه ابعاد رضایت از رابطه، تعهد و اعتماد و وفاداری مد نظر قرار گرفته است. پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی است که به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش مشتریان شرکت و عاملین فروش آنها می باشند. نتایج حاکی از آن است که رفتار فروش اخلاقی روی رضایت و اعتماد و تعهد و وفاداری مشتری تأثیر مثبت دارد. همچنین شاخصهای برازش حاکی از آن می باشد که داده به خوبی با الگوی برازش هماهنگی داشته اند. در نتیجه رعایت اخلاق شرکت از سوی کارکنان فروش سازمان می تواند تأثیر مهمی بر ادراک مشتری نسبت به اخلاقی بودن فعالیت و کیفیت رابطه مشتری با شرکت راداشته باشد.

کلمات کلیدی: اخلاق در فروش، رضایت مشتری، رابطه مشتری با سازمان، وفاداری مشتری به سازمان