

## بررسی رابطه وفاداری و رضایت مشتریان در جهت حفظ مشتریان

علیرضا عباسی<sup>1</sup>، دکتر اکبر نیلی پور<sup>2</sup>،

<sup>1</sup>دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد؛ anaraki\_as@yahoo.com

<sup>2</sup>عضو هیئت علمی دانشگاه صنعتی مالک اشتر؛ akbarnilipour@yahoo.com

### چکیده

همه سازمان ها از اهمیت حفظ و نگهداری مشتریان آگاهند. همانطور که می دانیم حفظ و نگهداشتن مشتری قدیمی چهار تا شش برابر کم هزینه تر از ایجاد مشتری جدید است. اخیراً شرکت ها روی وفاداری مشتریان و حفظ آنها تمرکز زیادی کرده اند. به گفته بسیاری از محققان، یکی از عوامل مهم در وفادار کردن مشتریان، رضایت آنها است. تا آنجا که بسیاری از افراد رضایت را مساوی وفاداری می دانند اما این اشتباه بزرگ است که تنها به رضایت به صورت صرف توجه نماییم. لذا هدف از این مقاله بررسی جنبه های مختلف رابطه رضایت و وفاداری و تعیین و بررسی عوامل مؤثر بر این رابطه به منظور ارائه راهکارهایی برای استفاده مؤثرتر مدیران از ایجاد رضایت در مشتریان جهت حفظ و وفادار کردن آنها، است.

### کلمات کلیدی

رضایت - وفاداری - هزینه های تغییر - رضایت کلی - اثر سازگاری

## Resarching the relationship between customer loyalty and customer satisfaction in order to keep

A. Abbasi, Doctor A. Nilipour

### ABSTRACT

All organization are aware of the importance of retaining customer. As we know retaining old customers four to six times is less expensive than having a new customers. Recently, companies have a large focus on customer loyalty and retaining them. According to many researchers, one important factor on customers loyalty are satisfied . .

Although most people know the satisfaction is equal loyalty But the big mistake is focusing merely on satisfaction. So the aim of this paper is investigating different aspects of the relationship between satisfaction and loyalty and determining affective factors governing on this relationship to present strategies to effective use for managers in order to attract customers satisfaction for the customers remain loyal and improve the method in the organization.

### KEYWORDS

Satisfaction, Loyalty, The cost of change, Overall Satisfaction , Compatibility effect,

<sup>1</sup>نام علیرضا عباسی - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد - ایمیل: anaraki\_as@yahoo.com - تلفن: 09132000940.