

سیدعلیرضا مهدوی<sup>2</sup>، دکتر ملیکه بهشتی فر

1 دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد رفسنجان، ایران

2 استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رفسنجان

### چکیده

بازار امروز متعلق به مشتری است. مشتری امروزی کیفیت خواه است و کیفیت، یعنی پاسخگویی مؤثر به نیازهای مشتری. وفاداری، اصولاً دو طرفه و مبتنی بر همکاری است. در بیشتر موارد وفاداری به مردم، شرکتها و محصولات نسبت داده می‌شود. وفاداری به این معنی است که سازمان مزایایی را برای مشتریان ایجاد کند به طوری که تعهد آنها افزایش یابد. تعهد واقعی مشتری زمانی ایجاد می‌شود که مشتری بدون هیچ گونه تشویقی خودش برای انجام خرید برانگیخته شود و این برانگیختگی در سایه پاسخگویی و تکریم مشتریان از سوی کارکنان تحقق خواهد یافت. در این مقاله سعی شده است نقش پاسخگویی مناسب کارکنان به مشتریان در وفاداری مشتریان تشریح گردد. در ادامه به اهمیت، ماهیت و مفهوم پاسخگویی و وفاداری مشتری، چرایی پرداختن به مفهوم وفاداری مشتری و انواع وفاداری پرداخته شده است.

واژه‌های کلیدی: پاسخگویی، پاسخگویی کارکنان، وفاداری مشتریان

## Employees Accountbailty customer is a factor to loyalty of customers title

Sayed alireza mahdavi<sup>1</sup>; Malikeh Beheshti Far<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Department of Managment, Azad University of Rafsanjan , Rafsanjan,Iran,

<sup>2</sup> Department of Managment, Azad University of Rafsanjan , Rafsanjan,Iran,

### Abstract

*The market today belong to the customer. Today's customer is seeking quality and quality, namely the effective response to the needs of the client. Loyalty, basically, two-sided and based on cooperation. In most cases the loyalty to people, companies and products can be attributed. In most cases the loyalty to people, companies and products can be attributed. Loyalty means that benefits for the customers to increase so that they obligation. Real time customer commitment is created the customer himself without any incentive to do shopping and sparked this excitation in the shadow of accountability and respect for the clients of the staff will fulfill. This article is the proper role of the staff try to respond to customers in the customer loyalty will be described. Continue to importance, nature and the concept of accountability and customer loyalty, customer loyalty and why addressing the concept of loyalty has been paid.*

**Keywords:** Accountbailty, Employees Accountbailty, loyalty of customers