

## تحلیل و ارزیابی عوامل موثر بر جذب مشتریان بانکها

سید نجم الدین موسوی<sup>1</sup>، الهام زادمهر<sup>2</sup>، سیده محدثه موسوی<sup>3</sup>

1- استادیار مدیریت، گروه مدیریت دانشگاه لرستان

2- کارشناس ارشد حسابداری، مدرس دانشگاه

3- کارشناس ارشد اقتصاد

### چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی عوامل موثر بر جذب مشتریان جدید به بانک ها می باشد. پژوهش از نوع پژوهش های کاربردی و میدانی است که از حیث جمع آوری اطلاعات، توصیفی و از حیث ارتباط میان متغیرها از نوع علی می باشد. تحقیق در دو مرحله کیفی و کمی انجام شده است. در گام اول تحقیق، به منظور شناسایی مهمترین مولفه های تاثیر گذار بر جذب مشتریان جدید از مصاحبه های نیمه ساختار یافته با مشتریان هدف بانکها استفاده شد. پس از انجام مصاحبه و شناسایی عوامل تأثیرگذار، از طریق پرسشنامه به گردآوری اطلاعات مورد نیاز از جامعه آماری پرداخته شد. جامعه آماری این مرحله را کلیه مشتریان بانکهای شهر خرم آباد تشکیل دادند که از بین آنها نمونه ای به حجم 1500 نفر با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی - طبقه ای انتخاب گردید. طبق یافته های تحقیق، متغیرهایی مانند ترفیع فروش، ویژگی های کارکنان، فرآیندهای ارائه خدمات، ویژگی های خدمات ارائه شده، هزینه فعالیت و امکانات فیزیکی به ترتیب بیشترین تاثیر را بر جذب مشتریان بانکها دارند.

**کلمات کلیدی:** جذب مشتریان، رضایت مشتریان، خدمات الکترونیکی، عملکرد کارکنان.

### 1. مقدمه

با رقابتی شدن بازارهای مالی و گسترش فعالیت های بانک های خصوصی و موسسات مالی و اعتباری، توجه به امر بازاریابی و به کارگیری تکنیک ها و استراتژی های بازاریابی در جذب مشتریان از اهمیت بیشتری برخوردار شده است [1]. جذب مشتریان سازمان مقوله ای است که از عوامل و شرایط متعدد و متنوعی در درون و بیرون سازمان تأثیر می پذیرد، که میزان اثرگذاری آنها با توجه به نوع سازمان، از سازمانی به سازمان دیگر متفاوت است. شناخت دقیق عوامل موثر بر جذب و تعیین میزان اثرگذاری هر یک از این عوامل در کمک به مدیران بانک ها جهت تصمیم گیری درست، از اهمیت زیادی برخوردار است. از طرف دیگر منابع سازمانی محدودند و اگر مدیریت به دنبال طراحی برنامه هایی برای حفظ مشتریان خود است باید با توجه به عوامل تأثیرگذار بر وفاداری و رضایت مشتریان بانک ها و اهمیت هر یک از این عوامل، این منابع

<sup>1</sup> نویسنده مسئول: Email:mousav56@yahoo.com

<sup>2</sup> Elham\_zadmehr@yahoo.com

<sup>3</sup>