

Насрін Оскооі, Ібрагім Найемі

Оцінка рівня задоволення клієнтів на основі використання моделі SERVQUAL (на прикладі банку Mellat у місті Тегеран)

На сьогоднішній день маркетологи шукають шляхи та інформаційні технології, що забезпечить підтримку лояльності клієнтів, оскільки це зменшує витрати на реалізацію чи виробництво, а також збільшує прибутки. Для кожного підприємства, сфери виробництва чи обслуговування, клієнти є найважливішим фактором забезпечення виживання підприємства. Успіх підприємства у залученні клієнтів та підтримці їх лояльності забезпечує його розвиток та довгострокове виживання завдяки аналізу та плануванню керівництвом, що, врешті-решт, може забезпечити повне розуміння потреб клієнтів. Оскільки фактор задоволення клієнтів має значний вплив у банківській галузі, визначення категорій і пріоритетів даних факторів є важливим. Усі результати перевіряються за допомогою критерію Фрідмана. Результати дослідження свідчать про те, що показники надійності, відповідальності та кредитоспроможності, відповідно, є більш пріоритетними.

Ключові слова: задоволеність, модель SERVQUAL, лояльність клієнтів.

JEL Classification: M19.

Насрін Оскооі, Ібрагім Найемі

Оценка уровня удовлетворенности клиентов на основе использования SERVQUAL (на примере банка Mellat в городе Тегеран)

На сегодняшний день маркетологи ищут пути и информацию для поддержки лояльности клиентов, поскольку это уменьшает расходы на рекламу и производство и увеличивает прибыль. Для каждого предприятия, промышленного или сервисного, клиенты являются важнейшим фактором обеспечения выживания предприятия. Успех предприятия в привлечении клиентов и поддержке их лояльности, обеспечивает его развитие и долгосрочное выживание благодаря анализу и планированию руководством, что, в конце-концов, может обеспечить полное понимание потребностей клиентов. Поскольку фактор удовлетворенности клиентов имеет значительное влияние в банковской отрасли, определение категорий и приоритетов данных факторов имеет большое значение. Все результаты проверяются с помощью критерия Фридмана. Результаты исследования свидетельствуют о том, что показатели надежности, ответственности и кредитоспособности, соответственно, являются более приоритетными.

Ключевые слова: удовлетворенность, модель SERVQUAL, лояльность клиентов.

JEL Classification: M19.