

أثر سمات موظفي الخط الأمامي على رضا العميل

دراسة ميدانية على المصارف الخاصة في سوريا

The Effect of Frontline Employees Aspects on Customer Satisfaction

A Field Study on Private Banks in Syria

رسالة أُعدت لنيل درجة الماجستير في علوم الإدارة

اختصاص: تسويق

إعداد الطالب

أنس اللحام

المشرفون

المشرف الرئيسي الدكتورة: ثناء أبا زيد

المشرف المشارك الدكتور: مالك النجار

١٤٣٥ هـ - ٢٠١٤ م

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على السمات التي يتمتع بها موظفو الخط الأمامي في المصارف الخاصة في سورية، ومحاولة الكشف عن طبيعة العلاقة بين هذه السمات ورضا العملاء، وتحديد درجة تأثير هذه السمات لموظفي الخط الأمامي (المهارات الاجتماعية، المهارات التقنية، التحفز لخدمة العميل، سلطة اتخاذ القرار) على الرضا العام للعملاء عن المصرف في المصارف الخاصة في سورية، كما تهدف إلى استخلاص بعض النتائج وتقديم بعض التوصيات والمقترحات التي تسهم في تبيان شكل العلاقة بين سمات موظف الخط الأمامي ورضا العملاء. وقد تم جمع البيانات من مجموعة من عملاء المصارف الخاصة في محافظة دمشق حيث تم توزيع ٣١٤ استبيان.

تركز الدراسة على اختبار الفرضيات التالية:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي للمهارات الاجتماعية لموظفي الخط الأمامي على رضا العملاء في المصارف الخاصة السورية.
- يوجد تأثير معنوي إيجابي للمهارات التقنية لموظفي الخط الأمامي على رضا العملاء في المصارف الخاصة السورية.
- يوجد تأثير معنوي إيجابي للتحفز لدى موظفي الخط الأمامي لخدمة العميل على رضا العملاء في المصارف الخاصة السورية.
- يوجد تأثير معنوي إيجابي لسلطة اتخاذ القرار المتعلقة بتلبية احتياجات العميل التي يتمتع بها موظفو الخط الأمامي على رضا العملاء في المصارف الخاصة السورية.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تؤثر المهارات الاجتماعية لدى موظفي الخط الأمامي على رضا العميل بشكل إيجابي في المصارف الخاصة في سوريا.
- تؤثر المهارات التقنية لدى موظفي الخط الأمامي على رضا العميل بشكل إيجابي في المصارف الخاصة في سوريا.
- يؤثر تحفز موظفي الخط الأمامي لخدمة العميل على رضا العميل بشكل إيجابي في المصارف الخاصة في سوريا.
- تؤثر سلطة اتخاذ القرار التي يتمتع بها موظفي الخط الأمامي على رضا العميل بشكل إيجابي في المصارف الخاصة في سوريا.

Abstract

This study aims to identify the aspects of front line employees in private banks in Syria, the relationship between these aspects and customer satisfaction, and determine the effect of frontline employees' aspects (Social Skills, Technical Skills, Motivation, Decision Making Authority) on customer satisfaction by field study to private banks in Syria. Finally, propose some recommendations and managerial implications for organizations and managers. Data has been collected by customers belong to group of private banks in Syria (Damascus city), we asked 314 customers to answer the questionnaire according to convenient sample.

This study focuses on testing the following hypotheses:

- There is a positive effect of social skills of frontline employee on customer satisfaction.
- There is a positive effect of technical skills of frontline employee on customer satisfaction.
- There is a positive effect of motivation of frontline employee on customer satisfaction.
- There is a positive effect of decision making authority of frontline employee on customer satisfaction.

The results showed that there is a positive influence of all frontline employees' aspects (Social Skills, Technical Skills, Motivation, and Decision Making Authority) on Customer Satisfaction.