



بخشی از ترجمه مقاله

عنوان فارسی مقاله :

اولویت بندی عوامل موثر بر مشتریان بانک با استفاده از مدل کانو
و فرآیند تحلیل سلسله مراتبی

عنوان انگلیسی مقاله :

Prioritizing Factors Affecting Bank Customers Using
Kano Model and Analytical Hierarchy Process



توجه !

این فایل تنها قسمتی از ترجمه میباشد. برای تهیه مقاله ترجمه شده کامل
با فرمت ورد (قابل ویرایش) همراه با نسخه انگلیسی مقاله، [اینجا](#) کلیک نمایید.

بخشی از ترجمه مقاله

6- Conclusion

Table 1 shows customer needs in three basic, functional and motivational categories.

As previously, mentioned, basic need is an essential need and lack of this need leads to unsatisfactory. So this group of need must consider as first priority. Functional and motivational are in next priority needs respectively.

According to table one basic, Expected and Exitement needs of customers, depends on different criteria such as technology, employees, appearance and so on. To satisfy any of these requirements all relevant indicators must be considered. For example, we cannot say that only by focusing on employees the basic needs is provided. Because the basic needs is depends on different main criteria. In table 2 customers' needs classified into three groups and the weights that obtained from AHP method is given in front of each of these needs.

۶- نتیجه‌گیری

جدول 1 نیازهای مشتری در سه دسته عمومی، کاربردی و انگیزشی را نشان می‌دهد. همانطور که قبلاً ذکر شد، نیاز اصلی، نیازی ضروری می‌باشد و عدم این نیاز منجر به نامطلوبی خواهد شد. بنابراین این گروه از نیاز باید به عنوان اولویت اول در نظر قرار گیرند. عملکرد و انگیزه در اولویت بعدی نیاز خواهند بود.

با توجه به جدول یک نیازهای اساسی، نیازهای مورد انتظار و هیجانی مشتریان بستگی به معیارها مختلف از جمله فن آوری، کارکنان، ظاهر و به همین ترتیب دارد. برای برآوردن هر یک از این شرایط تمام شاخص‌های مربوطه باید در نظر گرفته شوند. برای مثال، ما نمی‌توانیم بگوییم که تنها با تمرکز بر کارکنان نیازهای اساسی برآورده شده است. به این دلیل که نیازهای اساسی است بستگی به معیارهای مختلف اصلی دارند. در جدول ۲ نیازهای مشتریان به سه گروه طبقه‌بندی شده و وزن که از روش AHP به دست آمده است در مقابل هر یک از این نیازهای داده شده است.



توجه!

این فایل تنها قسمتی از ترجمه میباشد. برای تهیه مقاله ترجمه شده کامل با فرمت

ورد (قابل ویرایش) همراه با نسخه انگلیسی مقاله، [اینجا](#) کلیک نمایید.

برای جستجوی جدیدترین مقالات ترجمه شده، [اینجا](#) کلیک نمایید.