



بخشی از ترجمه مقاله

عنوان فارسی مقاله :

نقش فرا ادراک در رفتار شکایت آمیز مشتری

عنوان انگلیسی مقاله :

The role of meta-perceptions in customer complaining behavior



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

4.2 Limitations and directions for future research

A potential limitation of this study is that the data were collected using hypothetical scenarios. Although this method has been widely applied and the scenarios employed were refined through pre-tests, the scenarios may not capture the richness of an actual service encounter. Future research could use an experience-based sampling method to better depict customers' real experiences in handling service failures. Future research could utilize objective situational indicators, such as videotape of negative service incidents or a third-party observer technique, to reveal more precise distinctions between positive and negative meta-perceptions. Finally, this study was limited to two service failure contexts: cable TV connection and restaurant booking. Replications and extensions to other types of services are needed to generalize our findings.

4.2 محدودیت ها و مطالعات آینده

محدودیت اصلی این مطالعه این است که داده ها با استفاده از سناریو های فرضی جمع اوری شدند. اگر چه این روش به طور گسترده ای استفاده شده و سناریو ها از طریق پیش تست انتخاب شد، سناریو ها قادر به نشان دادن غنای خدمات مشتری نمی باشند. تحقیقات آینده می توانند از روش نمونه برداری تجربه محور برای ترسیم تجارب واقعی مشتریان در نارسایی های خدماتی استفاده کنند. تحقیقات آینده می توانند از شاخص های وضعیتی هدفمند و عینی نظیر روش مشاهده کننده شخص سوم یا خدمات منفی ویدئویی برای نشان دادن تفاوت های دقیق بین فرا ادراک های منفی و مثبت استفاده کنند. در نهایت این مطالعه می توانند به دو شرایط نارسایی خدماتی محدود شود: ارتباط کابل تلویزیونی و رزور رستوران. تکرار ها و بسط ها به انواع دیگر خدمات برای تعمیم داده ها و یافته ها نیاز هستند.



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.