

## عنوان فارسی مقاله :

نگرشیهای مشتریان پایدار (مشتریانی که به صورت مداوم استفاده می کنند) و مشتریان ناپایدار

(مشتریانی که فقط یکبار از خدمات استفاده می کنند) در خدمات B2B

آیا آنها واقعاً باهم تفاوت دارند؟

## عنوان انگلیسی مقاله :

Customer attitudes of stayers and defectors in B2B services

Are they really different?

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.

### 3. Methodology

#### 3.1. Research context and sample

The study was conducted in B2B services, more specifically facility management services in the US. The facility management services industry is made up of 6 very large firms that control 50–60% of the market share in the industry with the remainder of the market share controlled by around 60 smaller service providers. These large firms manufacture and sell their own heating, ventilation, air conditioning, and security systems, and offer on-going service and maintenance contracts for this equipment. In addition, due to the very large capital investment, the firms in the industry compete for each others' on-going service contracts irrespective of the original brand of the equipment. For the purpose of the study, data was collected from customers of a business unit of one of the six large firms, a Fortune 100 firm based in the US that provided B2B services. This business unit had approximately 30,000 service contracts at any given time generated about three billion dollars annually (approximately 65% of company total). The annual service contracts in this business unit typically ranged between \$10,000 and \$100,000, so the relationship between supplier and customer was substantial. Every customer had an annual service contract for each facility being maintained. Hence, some individuals were responsible for multiple contracts. All customers who had a contract expiring exactly six months in the future went into the sample frame each month.

#### 3- روش شناسی

3-1- بافت و زیر ساخت تحقیق و مثال نمونه

این تحقیق بر روی خدمات B2B انجام شد به طور مشخص سازمان خدمات مدیریتی ساختمان های بزرگ و کارخانه ها در آمریکا صنعت خدمات مدیریتی ساختمانها ، از 6 مؤسسه بسیار بزرگ تشکیل یافته که 50 تا 60 درصد سهام این بازار در صنعت را شامل می شود و باقیمانده سهام نیز توسط 60 شرکت کوچکتر پوشش داده می شود. این مؤسسات بزرگ ، سیستم های گرمایشی ، تهویه ، برودتی و امنیتی خاص خود را تولید کرده و به فروش می رسانند و همچنین خدمات نگهداری و تعمیر این قطعات را نیز بر عهده می گیرند . علاوه بر این به دلیل سرمایه گذاری بسیار عظیم این شرکت ها ، مؤسسات مختلف در حال رقابت برای ربودن این گونه سرویس ها و قراردادهای از دیگر رقبا (بدون توجه به نوع اصلی و مشخصات محصول )

به منظور مطالعه و تحقیق ، اطلاعات در مورد مشتریان یکی از این 6 شرکت بزرگ تجاری جمع آوری شد . تقریباً 100 مؤسسه تجاری در آمریکا براساس سیستم B2B ارائه خدمات می کنند. این واحد تجاری تقریباً 30000 قرارداد خدماتی در هر زمانی دارد و سالانه تقریباً 3 میلیارد دلار (که معادل 65 درصد کل ارزش شرکت است ) درآمد دارد. مبلغ قراردادهای سالانه در این شرکت بین 10000 تا 100000 دلار متغیر است و رابطه ما بین خدمت رسان و مشتری بسیار پر رنگ است . هر مشتری برای هر ساختمانی که مورد تعمیر و نگهداری قرار می گیرد به صورت سالیانه باید قراردادی ببندد و از این رو بعضی از این مشتریها چندین قرار داد بسته بودند. تمامی مشتریانی که دقیقاً 6 ماه به پایان مهلت قرار دادشان مانده است ، هر ماه درون یک جدول ثبت می شوند .

توجه !



این فایل تنها قسمتی از ترجمه می باشد.

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

همچنین برای مشاهده سایر مقالات این رشته [اینجا](#) کلیک نمایید.