

فصلنامه رویکردهای پژوهشی نو در علوم مدیریت  
Journal of New Research Approaches in Management Science  
سال اول. شماره سوم. بهار ۱۳۹۷، صص ۲۴۳-۲۳۳ Vol 1. No 3. 2018, p 233-243  
شماره شاپا (۲۵۸۸-۵۵۶۱) ISSN: (2588-5561)

### مروری بر تأثیر سرمایه گذاری بازاریابی رابطه مند بر قدردانی مشتری در خرده فروشی

الهه قنبری

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، موسسه آموزش عالی سناباد گلپهار، ایران

Elaheghanbari63@gmail.com

#### چکیده

قدردانی مشتری نشان دهنده هسته عاطفی روابط متقابل و نقش کلیدی در توسعه و نگهداری موفق رابطه فروشنده - خریدار است. هدف از این مطالعه بررسی تاکتیک های بازاریابی رابطه مند مختلف ارائه شده توسط خرده فروشی برای نفوذ در قدردانی مشتری و نتیجه رفتار وفاداری مشتری است. این مطالعه نشان می دهد که گزینه های سرمایه گذاری بازاریابی رابطه مند به عنوان مثال پست الکترونیکی مستقیم، پاداش ملموس، ارتباطات بین فردی و رفتار ترجیحی تأثیرات مختلف بر قدردانی مشتریان و در نتیجه وفاداری در رفتار نشان می دهد. نتایج این مطالعه نشان می دهد که رفتار ترجیحی موثرترین تاکتیک های بازاریابی رابطه مند به منظور افزایش قدردانی مشتری به دنبال ارتباطات میان فردی و پاداش های ملموس است. روشی که بیشترین تأثیر را بر روی قدردانی مشتری دارد، به دنبال ارتباط بین فردی و پاداش ملموس گزارش شده است. مفاهیم مدیریت برای خرده فروشان برای افزایش قدردانی مشتریان مورد بحث است.

**واژه های کلیدی:** قدردانی مشتری، بازاریابی رابطه مند، خرده فروشی، وفاداری.

## مقدمه

بازاریابی رابطه مند به طور فزاینده ای در دانشگاه‌های بازاریابی مورد مطالعه قرار گرفته و علاقه شدید به بازاریابی را دریافت کرده است. بازاریابی رابطه مند، به عنوان هدایت تمام فعالیت‌های بازاریابی به سمت ایجاد، توسعه و حفظ مبادلات رابطه ای موفق تعریف شده است (Morgan and Hunt, 1994). در دهه گذشته، مقالات موجود نظریه‌هایی در نقش رابطه در بازاریابی بیان کرده‌اند و فرض می‌کند که سرمایه‌گذاری در بازاریابی رابطه مند اعتماد مشتری، تعهد، رضایت از رابطه را افزایش می‌دهد و به نوبه خود، این واسطه‌های رابطه ای نتایج عملکرد و فروشنده را تحت تاثیر قرار می‌دهد. (Morgan & Hunt, 1994; Palmatier, Dant, Grewal, & Evans, 2006). یک مطالعه اخیر که توسط پالمتیر و همکاران (۲۰۰۹) انجام گرفت دیگر مکانیسم‌های ارتباطی رابطه مند را در محل کار نشان داد. پالمتیر و همکاران (۲۰۰۹) پیشنهاد کردند که قدردانی، تقدیر عاطفی برای مزایایی دریافت شده واسطه رابطه بین سرمایه‌گذاری در بازاریابی رابطه مند برای عملکرد فروشنده است. به طور خاص، در سرمایه‌گذاری بازاریابی رابطه مند، فروشنده احساسات قدردانی مشتریان را تحت تاثیر قرار می‌دهد که مزایای عملکرد مشتریان براساس رفتار متقابل مربوط به قدردانی مشتریان را موجب می‌شود. نقش قدردانی مشتریان در درک اینکه چگونه سرمایه‌گذاری در بازاریابی رابطه مند، نتایج عملکرد فروشنده را افزایش می‌دهد تایید شده است (پالمتیر و همکاران ۲۰۰۹)، شواهد تجربی، در مورد اینکه آیا روش‌های مختلف سرمایه‌گذاری بازاریابی رابطه مند تاثیرات مختلفی در درک مشتری از قدردانی دارد وجود ندارد. مطالعه حاضر این مهم را در نظر می‌گیرد زیرا روش‌های مختلف بازاریابی رابطه مند می‌تواند احساسات مشتری در بروز رفتارهای قدردانی را تغییر دهد (Palmatier et al., 2009). بنابراین، درک اثرات مختلف تاکتیک‌های بازاریابی رابطه مند در احساسات قدردانی مشتریان ابزارهای مفید برای مدیران بازاریابی برای سرمایه‌گذاری در بازاریابی رابطه مند را فراهم کند. به خصوص، در محیط‌های خرده‌فروشی در حال حاضر، خرده‌فروشان دارای مزیت‌های روابط سودآور با مشتریان خود هستند چرا که آنها در موقعیت‌های بهتری برای استفاده از تاکتیک‌های بازاریابی رابطه مند هستند (De Wulf, Odekerken-Schröder, & Iacobucci, 2001).

با توجه به این اهداف این مطالعه دو قسم هستند:

اول مطالعه بررسی اینکه آیا سرمایه‌گذاری در بازاریابی رابطه مند ارائه شده توسط خرده‌فروشی تاثیرات مختلفی بر احساسات قدردانی مشتری و رفتارهای متعاقب آن دارد. مطالعه حاضر، با طبقه‌بندی پیشنهاد شده توسط (De Wulf et al., 2001) با یک محیط خرده‌فروشی مطابقت دارد و دارای چهار تاکتیک سرمایه‌گذاری بازاریابی رابطه مند است. به عنوان مثال پست الکترونیکی، پاداش ملموس،

ارتباطات بین فردی و رفتار ترجیحی می‌باشد. دوم، فراخوانی برای تحقیقات بیشتر درباره بررسی ساختار فرهنگ بی تفاوتی قدردانی مشتری است (Palmatier et al., 2009). حتی اگر روابط متقابل بشر جهان مشمول است، مهم است که توجه داشته باشید که همه افراد قدردانی متقابل در همان سطح را ندارند، همانطور که (Cropanzano and Mitchell, 2005) مورد بحث قرار دادند، تفاوت‌های فرهنگی در رفتارهای مختلف مربوط به قدردانی وجود دارد.

### پس زمینه مفهومی و فرضیات:

نظریه مبادله اجتماعی هنجار مقابل (Gouldner, 1960) نشان می‌دهد که قدردانی مشتری ساختار واسطه‌های مهم است که توضیح می‌دهد که چرا سرمایه‌گذاری در بازاریابی رابطه مند خرده‌فروشان ممکن است وفاداری رفتاری را افزایش می‌دهد (Palmatier et al., 2009). با استفاده از این تئوری به یک چهارچوب در خرده‌فروشی می‌رسیم، خرده‌فروشان از برخی تاکتیک‌های بازاریابی رابطه مند و تامین منافع استفاده می‌کنند مانند هدیه رایگان که در مشتریان به بازپرداخت در آینده، برای دریافت مزایای ایجاد انگیزه می‌کند. به عبارت دیگر هزینه‌های بازاریابی و دیگر منابع سرمایه‌گذاری در رابطه خرده‌فروش - مشتری ارتباط روانی ایجاد می‌کند. که در خرده‌فروشان برای حفظ رابطه خریدار - فروشنده و مجموعه‌ای از پیش‌بینی‌های عمل متقابل ایجاد انگیزه می‌کند. مطابق با طبقه بندی پیشنهاد شده توسط (De Wulf et al., 2001) این مطالعه نشان دهنده سرمایه‌گذاری خرده‌فروشان توسط چهار تاکتیک بازاریابی رابطه مند است. به عنوان مثال پست الکترونیکی، پاداش ملموس، ارتباطات بین فردی و رفتار ترجیحی است. از همه مهمتر طبق نظریه تبادل اجتماعی این چهار تاکتیک بازاریابی رابطه از لحاظ مزایای به سه نوع نظری (واقعی، نمادین، و ترکیبی) طبقه بندی می‌شود (Cropanzano & Mitchell, 2005). به عنوان مثال خرده‌فروشان از پست الکترونیکی مستقیم و پاداش ملموس، برای تامین منافع واقعی استفاده می‌کنند. در حالی که کارکنان خرده‌فروشان ممکن است ارتباط بین فردی با مشتریان خود برای ارائه مزایای نمادین استفاده کنند. ارائه رفتار ترجیحی به مشتریان وفادار یک خرده‌فروشی یک استراتژی ترکیبی است که شامل هر دو منافع واقعی و نمادین است. در بخش‌های زیر، که ساختارهایی از چهار چوب تحقیقات بنیادی هستند. فرضیه‌ها توسعه می‌یابند و توصیف می‌شوند.

### قدردانی مشتری:

در زمینه بازاریابی، براساس هنجار روابط متقابل، (Gouldner, 1960) قدردانی مشتری به عنوان رفتار خرید مشتری ایجاد انگیزه می‌کند توسط یک احساس تعهد به مقابله به مثل که مزایایی برای فروشنده فراهم می‌کند تعریف می‌شود (Wetzel, Hammerschmidt, & Zablah, 2014). مقالات خارج از بازاریابی نشان می‌دهد که قدردانی و بدهکاری حالات هیجانی متمایزی هستند (به عنوان مثال،

Watkins, Scheer, Ovnicek, & Kolts, 2006). تسانگ (۲۰۰۶) نشان می دهد که بدهی ناشی از هنجار روابط متقابل، است در حالی که، قدردانی هر چند شاید تحت تاثیر این هنجار باشد، بدهی احساسی منفی است در حالی که قدردانی با احساس مثبت در ارتباط است. احساسات مثبت قدردانی، تشکیل رابطه و نگه داری آن را ترویج می دهد (Algoe, Haidt, & Gable, 2008; Ames, Flynn, & Weber, 2004).

#### مدل پیشنهادی:

Raggio & Folse (2009) پیشنهاد دادند که، بیان قدردانی ممکن است به روابط خریدار - فروشنده برای تکامل از مرحله توسعه به مرحله تعهد کمک کند. نظریه تعهد - اعتماد از بازاریابی رابطه مند بخوبی تثبیت شده است (Morgan and Hunt, 1994). نظریه اساسی در خدمت اکثر پژوهش ها رابطه مند بوده است تا زمانی که پالمتیر و همکاران (۲۰۰۹) پیشنهاد کردند که، قدردانی، درک عاطفی از مزایای دریافت شده، همراه با تمایل به مقابله به مثل، فراهم کردن توضیحات مهم برای درک اثر بخش، بازاریابی رابطه مند است. مطالعه حاضر فرضیه هایی را که چهار تاکتیک بازاریابی رابطه مند ارائه شده توسط یک خرده فروش، انواع مختلفی از مزایا به مشتریان پیشنهاد می کند که منجر به رفتار های مبتنی بر قدردانی و وفاداری مشتریان می شود.

#### روش های سرمایه گذاری بازاریابی رابطه مند:

بری (۱۹۹۵) سه سطح از بازاریابی رابطه مند را تعریف می کند. سطح ۱ بازاریابی رابطه مند، استفاده از محرک های قیمت گذاری، و یا منافع ملموس، برای حفظ وفاداری مشتری به عنوان ضعیف ترین سطح از بازاریابی رابطه مند منعکس شده است زیرا استراتژی می تواند توسط رقبا کپی شود. سطح ۲، بازاریابی رابطه مند، اتخاذ دیدگاه های اجتماعی از یک رابطه به طور منظم با برقراری ارتباط با مشتریان انجام شده است. سومین سطح از بازاریابی رابطه مند برای مشکل مشتری راه حل ارائه می دهد. و سیستم ارائه خدمات بر مهارت های ارتباطی طراحی می شود. این مهم است توجه داشته باشید که پست مستقیم اشاره به این دارد که ارتباط الکترونیکی مستقیم برای نگه داری مشتریان آگاه خود استفاده می کند. خرده فروشان همچنین از پست الکترونیکی مستقیم به عنوان یک ارتباط منظم ابزار برای هدف قرار دادن گروه های خاص مشتری استفاده می کنند. ارتباط مستقیم شخصی یک پاداش فوری (به عنوان مثال، تخفیف قیمت)، ایجاد علاقه به یک محصول جدید (یا خدمات) درخواست تجدید نظر به نیازهای خاص مشتریان که به مشتریان مزایای واقعی ارائه می کند. با توجه به نظریه مبادله اجتماعی هنجار متقابل، (Gouldner, 1960) مشتریان باید توسط یک احساس تعهد برای جبران مزایای ارائه شده توسط خرده فروشان برانگیخته شوند

(Cropanzano and Mitchell, 2005). در مقالات بازاریابی رابطه مند، این تایید شده است که ارتباط بین مشتریان و فروشندگان هر یک نزدیکی و اعتماد را افزایش می دهد (Doney and Cannon, 1997). علاوه بر این، شخصی که با مشتریان با ارتباط الکترونیکی مستقیم در تماس است می تواند کیفیت رابطه با مشتریان را افزایش دهد (De Wulf et al. , 2001).

شناخت مصرف کنندگان از خرده فروشان با استفاده از ارتباط مستقیم، به عنوان یک فعالیت بازاریابی رابطه مند، انگیزه ایجاد خواهد کرد و منجر به احساس قدردانی مصرف کنندگان خواهد شد (Palmatier et al. , 2009). مشتریانی که یک رابطه با خرده فروشی را توسعه داده اند. انتظار دریافت برخی از مزایای رابطه با خرده فروشی را دارند. با در نظر گرفتن اقتصاد مزایای رابطه ای مشتریان، ممکن است برای درگیر شدن در مبادلات رابطه مند مانند پاداش ملموس، مطابق با آنچه تحقیقات قبلی تایید کرده است دریافت کند، انگیزه اصلی حفظ روابط بلند مدت با خرده فروشان است (Wetzel, Hammerschmidt, & Zablah, 2014). خرده فروشان در هزینه های بازاریابی در ارائه مزایا به مشتریان سرمایه گذاری می کنند و پیش بینی از عمل متقابل را تنظیم می کنند. از آنجا که مشتریان ممکن است، خرده فروشان برای منافع خرده فروشی به دنبال هنجار روابط متقابل در نظریه مبادله اجتماعی بازپرداخت کنند (Cropanzano and Mitchell, 2005). مقالات روانشناسی نیز پیشنهاد کرده است که قدردانی یک تحلیل گر بحرانی است که آن باعث می شود مردم به مقابله به مثل پاداشی بپردازند و آنها منفعی را بدست آورند. (Komter, 2004).

#### پاداش ملموس تاثیر مستقیم بر قدردانی مشتری دارد:

ارتباطات بین فردی به عنوان ادراک مصرف کننده از میزان توجهی که یک خرده فروش، با مشتریان دائمی خود به طور صمیمی تعادل دارد تعریف می شود (De Wulf et al. , 2001). کارکنان نقشی مهمی در نمایندگی خرده فروشان و چگونگی تعادل آنها با مشتریان خود دارند. تاکتیک های ارتباطات بین فردی در سرمایه گذاری بازاریابی رابطه مند چندین مزایا در رابطه با مشتریان فراهم می کند. برای مثال، کارکنان خرده فروشی، مزایای صرفه جویی در زمان برای کمک به خریداران در جستجوی محصولات را ارائه می دهند. در حالی که مشتریان مزایای اجتماعی را از طریق ارتباطات بین فردی بین مشتریان و کارکنان خرده فروش دریافت می کنند (Gwinner et al. , 1998). تحقیقات تجربی که بر اهمیت ارتباط بین فردی در حال توسعه رابطه خرده فروشی مشتری تاکید می کند. تایید شده است به عنوان مثال Bentler (2007) نشان داد که ارتباطات بین فردی بین مشتریان و فروشندگان فرایندهای اجتماعی در طبیعت مانند دوستی صمیمت و احساسی آشنایی است. بنابراین ارتباطات شخصی باید قدردانی مشتریان را افزایش دهد و منجر به احساس قدردانی شود.

**ارتباطات بین فردی تاثیر مستقیم بر قدردانی مشتری دارد:**

رفتار ترجیحی اشاره به ادراک مشتری در خصوص رفتار و خدمات خرده فروشان به خریداران دائمی بهتر از خریداران موقت هستند (De Wulf et al. , 2001). مقالات بازاریابی نشان می‌دهد که رفتار ترجیحی اجازه می‌دهد که یک نشانی شرکت نیاز اساسی مشتری باشد و اجازه می‌دهد که مشتریان احساسی مهم بودن کنند. براساس نتایج Gwinner et al. , (1998) نشان دادند که رفتار ترجیحی، دو نوع از مزایای رابطه با مشتریان به عنوان مثال مزایای اقتصادی و سفارشی را فراهم می‌کند. پس از تئوری مبادله اجتماعی، رفتار ترجیحی مانند کارت هدیه، تخفیف و ادراک مشتری از به رسمیت شناختن شخص با ترکیب مزایای (واقعی و نمادین)، در مبادلات تجاری میان مشتریان و خرده فروشان را فراهم می‌کند (Cropanzano and Mitchell, 2005).

**رفتار ترجیحی تاثیر مستقیم بر قدردانی مشتری دارد.**

در مطالعه حاضر وفاداری در رفتار به عنوان تعهد یک مشتری برای بازگشت به محصول خرده فروش (یا خدمات) به طور مداوم در آینده تعریف می‌شود (Oliver, 1999). در یک رابطه مبادله به عنوان مصرف کننده برخی از خرده فروشان سرمایه گذاران بازاریابی رابطه مند را به رسمیت می‌شناسند (به عنوان مثال پست الکترونیکی مستقیم، پاداش ملموس، ارتباطات بین فردی، رفتار ترجیحی) او باید احساس قدردانی و به احتمال زیاد برای خرید و صرف پول در فروشگاه را ایجاد کند (Palmatier et al. , 2009). همانطور که اشاره شده است، نظریه مبادله اجتماعی هنجار متقابل (گولدنر ۱۹۶۰) توجیه نظری را فراهم می‌کند و نشان می‌دهد که قدردانی مشتری نقش واسطه مهمی در توضیح اینکه چرا سرمایه گذاری بازاریابی رابطه مند خرده فروشان ممکن است. در افزایش رفتار وفاداری را ایفا کند (Wetzel, Hammerschmidt, & Zablah, 2014). براساس فعالیت های مختلف بازاریابی رابطه مند، احساسات قدردانی مشتری باید قادر به تولید رفتارهای مختلف مبتنی بر قدردانی متقابل باشد که تاثیر مثبت بر وفاداری مشتری دارد باشد.

**سنجش توسعه**

پست الکترونیکی مستقیم، پاداش ملموس، ارتباطات بین فردی، و رفتار ترجیحی با مقیاس توسط (De Wulf et al. , 2001) به تصویب رسیده است. قدردانی مشتری با اتخاذ سه مورد از پالمتر و همکاران (۲۰۰۹) انجام می‌شود وفاداری رفتاری براساس میزان خرید و میزان پول صرف شده در یک فروشگاه در مقایسه با خرج در دیگر فروشگاه‌ها اندازه گیری می‌شود.

## نتایج

### گرایش به روش متداول:

همانطور که مکزی و پورساکوف (۲۰۱۲) پیشنهاد کرده اند، با طراحی دقیق پرسشنامه و جهت گیری مناسب آن از گرایش به روش متداول پیشین اجتناب می کند. برای کاهش پاسخ مطلوب اجتماعی، این مطالعه اطلاعات شخصی پاسخ دهندگان را درخواست نمی کند و تضمین می کند که شرکت کنندگان گمنام بمانند. علاوه بر پتانسیل گرایش به روش متداول با استفاده از روش های، متداول تک عاملی همانطور که توسط پورساکوف، مکزی و جئونگ یو و پودساکوف توصیه کرده اند پرداخته می شود. در میان عموم استفاده از آزمون تک عاملی هارمن (۱۹۶۷) برای پرداختن به گرایش روش متداول عمومی است. با این حال آزمون تک عاملی هارمن آزمون حساسی است و ممکن است تحت شناسایی گرایش به روش متداول باشد (Podsakoff et al., 2003). نتایج مدل با تمام موارد بارگذاری شده بر روی یک عامل تناسب را نشان می دهد. بنابراین می توان نتیجه گرفت که گرایش به روش متداول، به نظر نمی رسد که یک مشکل عمده باشد.

### آزمون فرضیه:

با این حال ریشه میانگین مجذور خطا از تقریب، (RMSEA) و ریشه میانگین مجذور استاندارد باقیمانده (SRMA) تنها ۰/۱۲ و ۰/۷ بوده بر اساس بسته نرم افزاری خوب از شاخص تناسب این مطالعه نتیجه می گیرد که مدل ساختاری قابل قبولی است. فرضیه قدردانی مشتری یک رابطه مثبت بین پست الکترونیکی مستقیم و قدردانی مشترک است. برآورد مسیر بین پست الکترونیکی مستقیم و قدردانی مشتری منفی است، H2 پیش بینی کرد که پاداش ملموس تاثیر مثبت بر قدردانی مشتری دارد. همانطور که انتظار می رود، رابطه مثبت و معنی دار بین پاداش ملموس و قدردانی مشتری وجود دارد. نشان می دهد که ارتباط بین فردی ارتباطی مثبت با قدردانی دارد. همانطور که پیش بینی شده بود تاثیر مثبت و معنی داری وجود دارد. قدردانی مشتری تاثیر مثبتی بر وفاداری رفتاری دارد.

### بحث و نتیجه گیری و مفاهیم:

قدردانی مشتری نشان دهنده هسته عاطفی متقابل است و نقش نیروی کلیدی در توسعه و نگه داری موفق مبادلات رابطه ای فروشنده و خریدار را بازی می کند. هدف از این مطالعه بررسی روش های بازاریابی رابطه مند مختلف ارائه شده توسط خرده فروش ها تاثیرهای مختلفی بر قدردانی مشتری و در نتیجه وفاداری رفتاری دارد. این مطالعه نشان می دهد که گزینه های سرمایه گذاری در بازاریابی رابطه مند تاثیراتی مختلف بر قدردانی مشتری و در نتیجه وفاداری رفتاری دارد. رفتار ترجیحی از میان روش های بازاریابی رابطه مند قوی ترین روش بعد از ارتباطات بین فردی و پاداش ملموس است که بر قدردانی مشتری تاثیر

می‌گذارد. مدیریت بازار یابی توصیه می‌کند که شرکت‌ها می‌توانند قدردان مشتری و وفادار باشند که در نتیجه افزایش با اعمال نفوذ روش‌های مختلف بازاریابی را دارد. این مطالعه بهبود درک فعلی از رابطه متفاوت سرمایه گذاری بازاریابی بوده است که رفتار قدردانی را به طور متقابل تحت تاثیر قرار می‌دهد. ارتباط روش‌های بازاریابی در مشتریان استقبال برانگیز بوده است. این برای مدیران بازاریابی و محققین بر مطالعه حاضر جالب بوده است که نشان دهنده رابطه بازاریابی با روش‌های ارائه شده است و تاثیر مثبتی بر قدردانی مشتری دارد. در میان سه رابطه دیگر روش‌های بازاریابی توسط خرده فروشان، رفتار ترجیحی بیشترین تاثیر مثبت بر قدردانی مشتری و نتیجه رفتار وفاداری و به دنبال آن ارتباط بین فردی و در نهایت سیستم پاداش را دارد. این نتایج نشان می‌دهد که خرده فروشان می‌توانند افزایش وفاداری و قدردانی مشتریان را در نتیجه خدمات به مشتریان به طور منظم بهتر از مشتریان نامنظم داشته و تعامل با مشتریان را ارائه دهند و منافع ملموسی ارائه می‌دهد. هم چنین هدیه‌های رایگان و کوپن‌های تخفیف برای مشتریان در نظر گرفته می‌شود. جالب است که توجه داشته باشید که این رفتار ترجیحی بزرگترین تاثیر مثبت را در قدردانی مشتری در میان تمام روش‌های بازاریابی دارد. این رابطه در مقایسه با تحقیقات (De Wulf et al., 2001) نشان می‌دهد که رفتار ترجیحی اثر قابل توجهی در رابطه با سرمایه گذاری دارد. یک توضیح احتمالی برای این نتیجه ممکن است شامل قدردانی مشتریان از این رفتار ترجیحی باشد که متفاوت بر اساس زمینه‌های فرهنگی مشتریان باشد. علاوه بر این (De Wulf et al., 2001) ارتباط بین فردی سرمایه گذاری بازاریابی را با قدردانی و حفظ رابطه با مشتری را افزایش یافته می‌بینند. بنابراین به میزان بازاریابی باید کارکنان خدمات خرده فروشی به منظور افزایش توانایی احتمالی و ایجاد انگیزه در کارکنان خدمات خرده فروشی به خدمت مشتریان خود به صورت یک رابطه گرم تر ارائه دهند. این پیشنهاد امروزه در خدمات خرده فروشی به چند دلیل بسار مهم است. زیرا فناوری‌های جدید به سرعت در فعالیت‌های بازاریابی در سراسر سیستم عامل‌های مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد و تعاملات اجتماعی کارمندان خدمات خرده فروشی با مشتریان کاهش یافته است. سرمایه گذاری بازاریابی رابطه مند در اینجا مورد بررسی قرار گرفته که در آن این مطالعه با چهار تاکتیک برای یک محیط خرده فروشی است، این تحقیقات به استفاده از مقایسه اثرات هر یک از تاکتیک‌های بازاریابی رابطه مند در سراسر مناطق مختلف فرهنگی فعال می‌شود. برای مثال، در محیط‌های خرده فروشی به سرعت در حال تحول امروزی، خرده فروشان ممکن است از فناوری‌های جدید از جمله دستگاه‌های تلفن همراه استفاده کنند و از اینترنت به عنوان سیستم عامل‌های مختلف برای ارائه مزایای ارتباط و افزایش قدردانی مشتری استفاده کنند. تحقیقات بیشتر ممکن است شامل بررسی این فناوری و اینکه چگونه فناوری‌های جدید قدردانی مشتری و در نتیجه وفاداری در رفتار را تحت تاثیر قرار می‌دهد باشد. علاوه در این چهار روش بازاریابی رابطه مند در مطالعه

مروری بر تاثیر سرمایه گذاری بازاریابی رابطه مند بر قدرتانی مشتری در خرده فروشی / ۲۴۱

---

حاضر انتخاب شده، تخصیص منابع مختلف بازاریابی رابطه مند را القا می کند. در همین حال، اعتبار تفکیک شده بین قدرتانی مشتری و پاداش ملموسی توسط آزمون محدود کننده پشتیبانی نمی شود.

## فهرست منابع و مآخذ

- \_\_\_ Algoe, S. B. , Haidt, J. , & Gable, S. L. (2008). Beyond reciprocity: Gratitude and relationships in everyday life. *Emotion*, 8(3), 425–429. Ames, D. R. , Flynn, F. J. , & Weber, E. U. (2004). It's the thought that counts: On perceiving how helpers decide to lend a hand. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30(4), 461–474.
- \_\_\_ Bentler, P. M. (2007). On tests and indices for evaluating structural models. *Personality and Individual Differences*, 42(5), 825–829.
- \_\_\_ Berry, L. L. (1995). Relationship marketing of services-growing interest, emerging perspectives. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23(4), 236–245.
- \_\_\_ Cropanzano, R. , & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874–900.
- \_\_\_ De Wulf, K. , Odekerken-Schröder, G. , & Iacobucci, D. (2001). Investments in consumer relationships: A cross country and cross-industry exploration. *Journal of Marketing*, 65(4), 33–50.
- \_\_\_ Doney, P. M. , & Cannon, J. P. (1997). An examination of the nature of trust in buyer–seller relationships. *Journal of Marketing*, 61(April), 35–51.
- \_\_\_ Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25(2), 161–178.
- \_\_\_ Gwinner, K. P. , Gremler, D. D. , & Bitner, M. J. (1998). Relational benefits in services industries: The customer's perspective. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 26(2), 101–114.
- \_\_\_ Gwinner, K. P. , Gremler, D. D. , & Bitner, M. J. (1998). Relational benefits in services industries: The customer's perspective. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 26(2), 101–114.
- \_\_\_ Harman, H. H. (1967). *Modern factor analysis* ((2nd. Ed.)). Chicago, IL: University of Chicago Press.
- \_\_\_ Komter, A. E. (2004). Gratitude and gift exchange. In R. A. Emmons, & M. E. McCullough (Eds.), *Psychology of gratitude* (pp. 195–213). New York: Oxford University Press.
- \_\_\_ Morgan, R. M. , & Hunt, S. D. (1994). The commitment–trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- \_\_\_ Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(4), 33–44.
- \_\_\_ Palmatier, R. W. , Dant, R. P. , Grewal, D. , & Evans, K. R. (2006). Factors influencing the effectiveness of relationship marketing: A meta-analysis. *Journal of Marketing*, 70(4), 136–153.
- \_\_\_ Palmatier, R. W. , Jarvis, C. B. , Bechhoff, J. R. , & Kardes, F. R. (2009). The role of customer gratitude in relationship marketing. *Journal of Marketing*, 73(5), 1–18.

- \_\_\_ Podsakoff, P. M. ,MacKenzie, S. B. , Jeong-Yeon, L. , & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903.
- \_\_\_ Raggio, R. D. , & Folse, J. A. G. (2009). Gratitude works: Its impact and the mediating role of affective commitment in driving positive outcomes. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 37(4), 455–469.
- \_\_\_ Watkins, P. , Scheer, J. , Ovnicek, M. , & Kolts, R. (2006). The debt of gratitude: Dissociating gratitude and indebtedness. *Cognition and Emotion*, 20(2), 217–241.
- \_\_\_ Wetzel, H. A. , Hammerschmidt, M. , & Zablah, A. R. (2014). Gratitude versus entitlement: A dual processmodel of the profitability implications of customer prioritization. *Journal of Marketing*, 78(2), 1–19.

