

Paper Type: Original Article

## Model Design Sensory Branding Model with an Emphasis on Fintech in order to Improve Sepah Bank's Checking Account

Mehrshad Shojaei<sup>1,\*</sup>, Hassan Rashidi<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Department of Sociology Majoring in Development and Economics, Sepeh Bank Pajoohan Club, Ahvaz, Iran; Mehrshad.shojaei@gmail.com.

<sup>2</sup> Department of Public Administration, Human Resources, Sepeh Bank Pajoohan Club, Ahvaz, Iran.

**Citation:**



Shojaei, M., & Rashidi, H. (2023). Model design sensory branding model with an emphasis on fintech in order to improve Sepah Bank's checking account. *Financial and banking strategic studies*, 1(4), 244-257.

Received: 16/09/2023

Reviewed: 28/10/2023

Revised: 10/11/2023

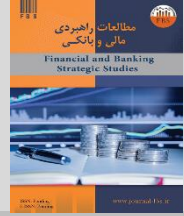
Accepted: 19/12/2023

### Abstract

The purpose of the current research was to present a sensory branding model with an emphasis on fintech in order to improve Sepah Bank's current accounts. This research was descriptive-survey in terms of exploratory purpose and in terms of data collection method and was analyzed with mixed research method (qualitative-quantitative). Mixed methodology is based on the paradigmatic principles of pragmatism. In terms of the approach, induction and strategy used in this research, the data strategy of the classical foundation. The findings of the qualitative section indicate that 10 main categories, 22 sub-categories and 69 primary codes were identified. The main categories include customer retention, customer attraction, customer sensory techniques, sensory marketing, emotional engagement, fintech, competitive factors, sensory branding strategies, brand revitalization, product and service advantage. The findings from the quantitative part also showed that the obtained dimensions have a significant effect in strengthening and improving Sepah Bank's current accounts. In terms of the innovation of this research, it can be said that sensory branding is a young science that has flourished in the field of customer experience management. In the current study, an effort is made to take a further step, that is, in addition to conceptualizing the subject of sensory branding, a comprehensive and indigenous model based on scientific research methods and with an exploratory approach is presented.

**Keywords:** Sensory branding, Sensory marketing, Checking account, Fintech, Customer.





## ارایه مدل برندسازی حسی با تاکید بر فین تک در راستای ارتقای حساب‌های جاری بانک سپه

مهرشاد شجاعی<sup>۱</sup>، حسن رشیدی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> گروه جامعه‌شناسی گرایش توسعه و اقتصاد، باشگاه پژوهان بانک سپه، اهواز، ایران.  
<sup>۲</sup> رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی، باشگاه پژوهان بانک سپه، اهواز، ایران.

### چکیده

هدف پژوهش حاضر ارایه مدل برندسازی حسی با تاکید بر فین تک در راستای ارتقای حساب‌های جاری بانک سپه بوده است. این پژوهش به لحاظ هدف اکتشافی و از نظر شیوه جمع‌آوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی بوده و با روش پژوهش آمیخته (کیفی-کمی) مورد تحلیل قرار گرفت. روش‌شناسی آمیخته مبتنی بر اصول پارادایمی پراگماتیسم است. به لحاظ رویکرد، استقرانی و استراتژی مورد استفاده در این پژوهش استراتژی داده بنیاد کلاسیک بوده است. یافته‌های بخش کیفی حاکی از این است که ۱۰ مقوله اصلی، ۲۲ مقوله فرعی و ۶۹ کد اولیه شناسایی شدند. مقوله‌های اصلی شامل حفظ و نگهداشت مشتری، جذب مشتری، تکنیک حواس مشتری، بازاریابی حسی، درگیری عاطفی، فین تک، عوامل رقابتی، استراتژی‌های برندسازی حسی، جان‌بخشی برند، مزیت محصول و خدمات است. یافته‌های حاصل از بخش کمی نیز نشان داد که ابعاد به‌دست آمده در راستای تقویت و ارتقای حساب‌های جاری بانک سپه تاثیر معنی‌داری دارند. از نظر نوآوری این تحقیق می‌توان گفت که برندسازی حسی دانش جوانی است که در حوزه مدیریت تجربه مشتریان شکوفا شده است. به‌طور کلی مطالعات اندکی در زمینه برندسازی حسی در کشور انجام شده است. در مطالعه حاضر کوشش بر آن است که گامی فراتر برداشته شود یعنی علاوه بر مفهوم‌سازی موضوع «برندسازی حسی» مدلی جامع و بومی مبتنی بر روش تحقیق علمی و با رویکردی اکتشافی ارایه شود.

**کلیدواژه‌ها:** برندسازی حسی، بازاریابی حسی، حساب جاری، فین تک، مشتری.

### ۱- مقدمه

امروزه اکثر برندها و محصولات، جانشین‌پذیر هستند. این جمله ناراحت‌کننده توسط یکی از پدران بازاریابی یعنی فیلیپ کاتلر، بیان شده است. برای هر برند، شناسایی، قابل تشخیص بودن و درک ارزش‌های آن، هسته اصلی هر استراتژی می‌باشد و مساله‌ای است که هر مدیر بازاریابی با آن مواجه است [1]. در این محیط بیش‌ازحد رقابتی، جنبه‌های عاطفی و احساسی محصولات و خدمات است که مصرف‌کنندگان را به سمت خرید کردن سوق می‌دهد. برای تحقق این امر، باید محصولات و برندها، مصرف‌کنندگان را در سطحی از حواس و عواطف درگیر سازند که یک ارتباط عمیق و بلندمدت و پایدار با مصرف‌کنندگان برقرار سازد. مایا آنجلو<sup>۱</sup> نویسنده، شاعر و فعال حقوق بشر می‌گوید: مردم فراموش خواهند کرد که شما چه گفته‌اید، مردم فراموش خواهند کرد که شما چه کرده‌اید ولی آن‌ها هرگز فراموش نخواهند کرد که چه احساسی به آن‌ها داده‌اید.

<sup>1</sup> Maya Angelou



علم بازاریابی به مرحله‌ای رسیده است که از روش‌های سنتی برندسازی فاصله گرفته و با بهره‌گیری فناوری‌های مختلفی چون فناوری اطلاعات و مطالعات عصبی، وارد حوزه برندسازی حساس شده است. منطق برندسازی حساس این است که تحریک حواس پنج‌گانه انسان نقش موثری در تحکیم رابطه بین مشتری و برند داشته و قصد خرید مشتریان را افزایش می‌دهد [2]. حواس انسان، کانون فعالیت‌های بازاریابی شرکت با تاکید بر خلق و ارایه تجارب حساس است. این مهم به شرکت اجازه می‌دهد تا ارزش‌ها و هویت برندش را در سطحی فردی عمیق‌تری به ذهن مشتری منتقل نماید. بازاریابی حساس می‌تواند در تجربه نهایی خرید و مصرف یک فرد موثر باشد. تجربه‌ای که در آن حواس پنج‌گانه انسان در یک تجربه حساس متعالی با برند در تعامل است [3]. چارچوب بازاریابی حساس بر اساس این فرض استوار است که سازمان باید نسبت به تولید انبوه و بازاریابی رابطه‌مند به سطحی عمیق‌تر از حواس پنج‌گانه انسانی دست پیدا کند. در اینجا شرکت باید با احساس‌های انسانی رابطه برقرار کند. در حالی که در بازاریابی انبوه هدف کسب مشتریان بیشتر بوده و در بازاریابی رابطه‌مند هدف جذب و حفظ مشتریان بوده است. در این فلسفه از بازاریابی هدف تحت تاثیر قرار دادن حواس پنج‌گانه انسانی است [4]. برندسازی حساس<sup>۱</sup> یکی از مفاهیمی است که بر اساس فلسفه بازاریابی حساس و مدیریت تجربه مشتریان بنیان نهاده شده است. چالش برندسازی حساس، استفاده از حواس پنج‌گانه برای خلق هویت و جایگاه برند در ذهن افراد است و نتیجه آن ایجاد تصویر ذهنی برند است. در این راستا لازم است تا ویژگی‌های حواس پنج‌گانه و ارتباط آن‌ها با تصویر ذهنی برند شناسایی شود. برندسازی حساس با ترکیب فرهنگ اجتماعی، محیط خدمات و برند به دنبال دست‌یابی به جایگاه ویژه در ذهن مخاطب است [3]. برندسازی حساس می‌تواند در پیش‌بینی برخی از مهم‌ترین مفاهیم شناختی و تحلیلی مشتق‌شده از حوزه برند مثل رضایت برند، اعتماد برند، تعهد برند و عشق به برند کاربرد داشته باشد. برندسازی حساس در تمام مراحل و حالت‌هایی که مشتری با برند برخورد می‌نماید، در ذهن وی ایجاد می‌شود. در این حالت، مشتری برای برند یک پرونده در ذهن خود تشکیل می‌دهد که پر از احساسات و رفتارها با برند است که به مشتری از نظر روانی کمک می‌کند که تدایمی را با برند گره زده (تدامیات برند) و بتواند پیش‌بینی نماید کدام تدامیات را دوست دارند و به کدام علاقه‌مند نیستند؛ بنابراین برندسازی حساس از برند یک مفهوم بسیار مهم برای مدیریت برند در مسیر ایجاد تغییرات تدامیات برند و دستیابی به تجربه بهتر و افزایش ارزش برند است. برای ایجاد یک برند قوی، باید تجربه زیبا و منحصر به فردی برای مشتری ایجاد شود. برای فردی که به برند توجه می‌نماید، عناصر مرتبط با برند باید نقش تبلیغات را برایش ایفا نماید، زیرا ادراک حاصل از استفاده از محصول نباید متضاد با انتظارات قبلی مشتری باشد [5]. پس از بحران مالی در سال‌های ۲۰۰۸-۲۰۰۷ مسوولین بازار مالی، قوانین بخش بانکداری را از راه شناساندن استانداردهای تازه یا پشتیبانی از استانداردهای در حال حاضر شدت بخشیده‌اند. افزون بر این، بدعت‌ها و گسترش اطلاعاتی و فناوری‌های مالی الزام کوشش جهت پیدا کردن روش‌های مبتکرانه‌تر در بانکداری را ارتقا داده است. فین تک به بخش غیرقابل جدایی صنعت بانکداری مبدل گردیده است و اکنون بانک‌ها در رویارویی با رقابت تنگاتنگ از سوی سازمان‌های غیرمالی، رقابت بالاتر از خدماتی مالی را آغاز نموده‌اند. آن‌ها با داخل شدن به عملیات‌های بانکی که در سابق زیر نظر بانک‌ها بود، خدماتی همچون عرضه خدمات پرداخت (پرداخت به روش تلفن همراه و ارز مجازی)، فرصت‌های مالی جایگزین (دادن وام فرد به فرد و فراهم نمودن سرمایه از راه پول‌های خرد مردم)، مدیریت ثروت و غیره عرضه می‌کنند [6]. مطالعاتی به‌طور تجربی بررسی می‌کنند که چگونه توسعه فین تک به دلیل محدودیت‌های داده، بر کارایی بانک تاثیر می‌گذارد. اقدامات مبتنی بر فین تک مانند ایجاد ابزارهای مالی جدید، فن‌آوری‌های جدید مالی، موسسات و بازارها گزارش‌های حسابداری را در این موارد افشا نمی‌کنند و قادر به کسب نیز نمی‌باشد. علاوه بر این، شاخص-های معمول در شرکت‌های تولیدی مانند حق ثبت اختراع و تحقیقات استفاده می‌شود و هزینه‌های توسعه (تحقیق و توسعه) برای بانک‌ها مناسب نیست. در مورد چین، تقریباً ۵۰٪ از موسسات مالی وجود دارد در حال حاضر از شرکت‌های فین تک خدمات خریداری می‌کنند، بنابراین ما استدلال می‌کنیم که این دشواری اندازه‌گیری می‌تواند توسط ساخت شاخص توسعه فین تک بهبود یابد از آنجاکه توسعه فین تک را می‌توان از دو منظر اندازه‌گیری کرد: چشم‌انداز تقاضا محور و چشم‌انداز عرضه محور. در سمت تقاضا، درصد کاربران فین تک در بازارهای مالی در بین افراد متفاوت است، کشورها می‌توانند به‌عنوان یک پروکسی برای توسعه فین تک استفاده شوند، در سمت عرضه، مقیاس تامین مالی شرکت‌های فین تک و سرمایه‌گذاری می‌تواند به‌عنوان معیاری برای توسعه صنعت فین تک مورد استفاده قرار گیرد، علاوه بر این تنوع خدمات مالی ارایه‌شده توسط شرکت‌های فین تک همچنین می‌تواند توسعه صنعت فین تک را تا حدی افزایش دهد [7]. عده زیادی از تحلیل‌گران، آتیه صنعت بانکداری را مشروط بر رشد فین تک‌ها دانسته‌اند؛ به شکلی که رغبت به سرمایه‌گذاری در این شرکت‌های تازه‌وارد، با شتاب بالایی در حال پیشرفت است. مطابق گزارش‌ها تا سال ۲۰۱۸، ۸ میلیارد دلار تنها از طریق بانک‌ها در این ناحیه سرمایه‌گذاری شده است [8]. فین تک یا تکنولوژی مالی کاربرد نوآوری‌های فناورانه با هدف ترقی عملکردهای مالی است. فین تک تلفیقی از دو واژه *Technology* و *Financial* یعنی «تکنولوژی» و «امور مالی» است و یکی از چهارچوب‌های دگرگون ساز و رو

<sup>1</sup> Sensory branding

به رشد از مجموعه تکنولوژی‌های انقلاب صنعتی چهارم محسوب می‌شوند که باعث تغییر شکل، پیشرفت در کیفیت و ایجاد چشم‌انداز مالی به همراه پایین آوردن هزینه‌ها و خدمات گوناگون شده است. فین تک رابطه تکنولوژی‌های نوین، به‌خصوص با اینترنت (محاسبات ابر و اینترنت تلفن همراه) یا به همراه عملیات‌های تجاری فعال در حیطه خدمات مالی (وام‌های پولی و معامله بانکی) را شرح می‌دهد؛ پس فین تک در تلاش است به سیستم‌های مالی داخل گردد و سازمان‌های مالی سنتی را به چالش بکشد. تعریف فین تک از دیدگاه مرکز ملی پژوهش‌های دیجیتال در شهر دوبلین ایرلند ابتکار در خدمات مالی است [9].

عده زیادی از تحلیل‌گران، آتیه صنعت بانکداری را مشروط بر رشد فین تک‌ها دانسته‌اند؛ به شکلی که رغبت به سرمایه‌گذاری در این شرکت‌های تازه‌وارد، با شتاب بالایی در حال پیشرفت است. فین تک رابطه تکنولوژی‌های نوین، به‌خصوص با اینترنت (محاسبات ابر و اینترنت تلفن همراه) یا به همراه عملیات‌های تجاری فعال در حیطه خدمات مالی (وام‌های پولی و معامله بانکی) را شرح می‌دهد. تکنولوژی‌های مالی (که مختصراً فین تک گویند) باعث رقابت‌پذیری اقتصاد مالی و پیشرفت عملکرد سیستم مالی شده و همچنین موجب کوتاه شدن زمان نوآوری و عرضه آن به بازار می‌گردند، سبب بهبود دسترسی مشتریان به خدمات مالی شده، هزینه‌ها را کم کرده و باعث افزایش سرعت می‌گردد؛ بنابراین با توجه به مباحث مذکور، توجه و ارتقای فین تک یکی از عواملی است که می‌تواند در راستای برندسازی حسی حساب‌های جاری بانک سپه مثر باشد.

از نظر نوآوری این تحقیق می‌توان گفت که برندسازی حسی دانش جوانی است که در حوزه مدیریت تجربه مشتریان شکوفا شده است. به‌طورکلی مطالعات اندکی در زمینه برندسازی حسی در کشور انجام شده است. مطالعات داخلی موجود در زمینه برندسازی حسی نیز در دو دسته کلی دسته‌بندی می‌شوند: ۱- مطالعاتی مروری که بر اهمیت و ضرورت توجه به برندسازی حسی تاکید دارند و کوشش کرده‌اند تا پژوهشگران و فعالان صنعت را با اهمیت بحث برندسازی حسی آشنا نمایند و ۲- مطالعاتی که به صورتی کاربردی در زمینه برندسازی حسی در یک سازمان خاص انجام شده‌اند. در این دسته مقالات و مطالعات صرفاً مدلی از پیش تعریف‌شده مورداستفاده و با ابزار متعارف پرسشنامه راستی آزمایی شده است. در مطالعه حاضر کوشش بر آن است که گامی فراتر برداشته شود یعنی علاوه بر مفهوم‌سازی موضوع «برندسازی حسی» مدلی جامع و بومی مبتنی بر روش تحقیق علمی و با رویکردی اکتشافی ارایه شود. حال در این محیط رقابتی که ارزش عملکردی و استفاده یک برند (محصول یا خدمت) می‌تواند به‌سادگی کپی‌برداری یا تقلید شود، چگونه می‌توان با تکیه بر برندسازی حسی، سبب ارتقای حساب‌های جاری بانک سپه شد؟

بنابراین پژوهش حاضر به دنبال ارایه مدل برندسازی حسی با تاکید بر فین تک در راستای ارتقای حساب‌های جاری بانک سپه با پاسخگویی به سوال‌های زیر می‌باشد:

- عوامل کلیدی برندسازی حسی حساب‌های جاری بانک سپه کدامند؟
- دستاوردهای برندسازی حسی حساب‌های جاری بانک سپه کدام است؟
- میزان تاثیر عوامل برندسازی حسی حساب‌های جاری بانک سپه چقدر است؟

بویی و نگوین [10] در تحقیقی با عنوان تاثیر بازاریابی حسی بر رضایت مشتریان به این نتیجه دست یافتند که عوامل بازاریابی حسی صدا، لامسه و چشایی تاثیر مثبتی بر رضایت دارند، درحالی‌که بینایی و بویایی تاثیری ندارند. تحقیق پرومال و همکاران [11] با عنوان بررسی تاثیر بازاریابی حسی بر رفتار خرید مصرف‌کنندگان این نتایج را دربرداشت که هم محرک‌های چشایی و هم لامسه تاثیر مثبتی بر تجربه مشتریان از خدمات رستوران فرودگاه داشته است؛ البته تاثیر حس چشایی بیشتر بوده است. هرگت و بتزل [12] در تحقیقی با عنوان تاثیر تناسب موسیقی با محتوای تبلیغاتی بر اثربخشی تبلیغات بازرگانی به این نتیجه دست یافتند که تناسب موسیقی-محتوای پیام تاثیر مثبت و معنی‌داری بر نگرش برند، یادآوری برند و قصد خرید دارد. سی شی و همکاران [13] در پژوهشی با عنوان تاثیر تجربه برند بر تعهد برند با نقش میانجی برندسازی اخلاقی و برندسازی حسی نشان دادند که استراتژی برندسازی اخلاقی بر برندسازی حسی و تجربه برند تاثیر دارد و هر دو این دسته تجارب بر ایجاد تعهد تاثیر می‌گذارند و این تعهد در نهایت بر رفتار خرید آنلاین تاثیر دارد. نتایج پژوهش گونتر و گونتر [14] با عنوان ارزش برندسازی برای شرکت‌های خدمات B2B از دیدگاه سهامداران، نشان داد که برندهای B2B در صنایع خدماتی ارزش مثبتی برای سهامداران ایجاد می‌کند. با این حال میزان این ارزش به استراتژی برندسازی (برند شرکت در مقابل برندهای دیگر) و همچنین نوع خدمات ارایه شده (خدمات حرفه‌ای B2B در مقابل خدمات معمولی) بستگی دارد. در کل این پژوهش نشان داد که برندسازی در صنایع خدماتی B2B منجر به ایجاد نوعی مزیت رقابتی برای سازمان می‌شود. مینویی و همکاران [15] در تحقیقی با عنوان ارایه الگوی

بازاریابی حساسی در صنعت مواد غذایی به این نتیجه دست یافتند که مقوله‌های اصلی بازاریابی حساسی عبارت‌اند از استراتژی برند، بازاریابی حساسی، مدیریت برند، مدیریت حواس، شخصیت برند، ارتباط هیجانی، شناخت مشتری هدف، مدیریت تجربه برند و تعامل دوسویه. مدیریت برند عنصر زیربنایی مدل است که بر استراتژی برند، شناسایی مشتریان هدف و بازاریابی حساسی تاثیر می‌گذارد. این عوامل نیز به‌نوبه خود موجب ارتباط هیجانی، مدیریت حواس و تعامل دوسویه با مشتریان می‌شوند. حسین زاده و بکتاش [16] در تحقیقی با عنوان تاثیر آمیخته بازاریابی حساسی بر ارزش ویژه برند و تصویر برند شرکت به این نتیجه رسیدند که آمیخته بازاریابی حساسی بر ارزش ویژه برند و تصویر برند تاثیر مستقیم دارد و تبلیغات دهان‌به‌دهان موثرترین مولفه آمیخته بازاریابی حساسی است. در نتیجه استفاده از بازاریابی حساسی شیوه‌ای کارآمد برای ایجاد ذهنیت مناسب است که شرکت‌ها از این طریق می‌توانند در اذهان عمومی برند خود را به یک برند برتر و باارزش تبدیل کنند. نتایج تحقیق سبجانی فرد و بلیقی [17] با عنوان مدل‌سازی احساسی از بهبود قصد خرید سبز با استفاده از بازاریابی در شبکه‌های اجتماعی نشان داد که لذت و تعجب بر اساس بازاریابی احساسی تاثیر قابل توجهی بر ارزش اجتماعی مصرف کالای سبز دارد. همچنین تاثیر ارزش اجتماعی مصرف کالای سبز بر روی هدف خرید سبز تایید شد. فعالان و بازاریابان سبز می‌توانند بازارهای محصولات سبز خود را برای آینده با استفاده از این رویکرد به بازاریابی احساسی بهبود بخشند. به این ترتیب، بازاریابان در تمامی صنایع سبز می‌توانند مصرف سبز را افزایش دهند. سهم اصلی این مطالعه، آن است که چگونه بازاریابی احساسی بر روی قصد فروش سبز در شبکه اجتماعی اثر می‌گذارد. میرزایی و حسینی [18] در تحقیقی با عنوان تاثیر بازاریابی حساسی بر رضایت، اعتماد و وفاداری مشتریان به برندهای ورزشی نشان داد که تجربه برند بر رضایت، اعتماد و وفاداری مشتریان اثر مثبت و معناداری دارد. همچنین مشخص شد که رضایت بر اعتماد و وفاداری اثر معناداری دارد و اعتماد بر وفاداری مشتریان، اثر مثبت و معناداری می‌گذارد.

## ۲- روش‌شناسی

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی است و در آن از روش آمیخته (کیفی و کمی) استفاده شده است. پژوهش‌هایی با روش‌های آمیخته با استفاده از ترکیب مجموعه داده‌های باز و بسته و متغیرهای کیفی و کمی و با استفاده از روش علمی انجام می‌شوند. همچنین پژوهش آمیخته، از نوع آمیخته متوالی است. این نوع از پژوهش، پژوهشی است که در آن پژوهش کیفی و کمی به شکل متوالی انجام می‌شود و در نهایت نتایج به‌صورت ترکیبی بیان می‌شوند. در این نوع طرح‌های پژوهش آمیخته، به داده‌های کیفی اهمیت بیشتری داده می‌شود. علاوه بر آن در توالی گردآوری داده‌ها ابتدا داده‌های کیفی سپس داده‌های کمی گردآوری می‌شوند. بالاخره، پژوهشگر بر مبنای یافته‌های حاصل از داده‌های کیفی، سعی بر آن دارد که داده‌های کمی را گردآوری کند تا تعمیم‌پذیری یافته را میسر سازد؛ بنابراین، ابتدا پژوهش کیفی و سپس از طریق تحلیل داده‌ها، پژوهش کمی طراحی می‌شود. این پژوهش از نظر مساله پژوهشی و گردآوری داده‌ها، توصیفی-پیمایشی است. برای پاسخگویی به سوال پژوهش، از مطالعات کتابخانه‌ای و بررسی متون و نیز روش‌های میدانی مانند مصاحبه و پرسشنامه استفاده شده است. در این پژوهش ابتدا ادبیات پژوهش مرور شد؛ سپس با مصاحبه با خبرگان، عوامل برندسازی حساسی با تاکید بر فین تک در حساب‌های جاری بانک سپه شناسایی شدند؛ سپس پرسشنامه طرح پژوهش تدوین شد و پس از آن، با انجام روش پژوهش توصیفی پیمایشی، داده‌های کمی گردآوری شدند. بخش کیفی، جهت شناسایی عوامل موثر برندسازی حساسی با تاکید بر فین تک در حساب‌های جاری بانک سپه از منظر خبرگان صورت گرفت که با روش مصاحبه انجام شده است. جامعه آماری این بخش شامل مدیران بانکی و اساتید حوزه علوم بانکی است و برای تایید تعداد نمونه از «نظریه اشباع» استفاده شد. به این ترتیب ۱۵ نفر از خبرگان به روش گلوله برفی انتخاب شده و در فرآیند مطالعه شرکت داشته‌اند. نمونه‌گیری گلوله برفی یک روش نمونه‌گیری غیر احتمالی (تحقیق کیفی) برای مواقعی است که واحدهای مورد مطالعه به‌راحتی قابل شناسایی نباشند. به‌ویژه هنگامی که این واحدها بسیار کمیاب یا بخش کوچکی از یک جامعه خیلی بزرگ را تشکیل می‌دهند. در این روش آمارگیر پس از شناسایی یا انتخاب اولین واحد نمونه‌گیری از آن برای شناسایی و انتخاب دومین واحد نمونه‌گیری استفاده یا کمک می‌گیرد. به همین ترتیب واحدهای دیگر نمونه شناسایی و انتخاب می‌شوند. جهت جمع‌آوری داده‌های کیفی از روش مصاحبه نیمه ساختاریافته عمیق بهره گرفته شد و با استفاده از روش کیفی داده بنیاد تحلیل شدند. پرسش‌ها در یک راهنمای مصاحبه با تمرکز بر مسائل یا حوزه‌ای که باید پوشش و مسیرهایی که باید پیگیری شود، گنجانیده می‌شود. توالی پرسش‌ها برای همه شرکت‌کنندگان مثل هم نیست و به فرایند مصاحبه، پاسخ‌های هر فرد و شرایط حاکم در محل مصاحبه بستگی دارد. در طراحی پرسش‌های مصاحبه از هیچ الگوی پیش‌ساخته پیشین استفاده نشده است. تلاش پژوهشگر در اجرای هر مصاحبه بر آن متمرکز بود تا داده‌های کیفی به‌صورت مستقل و اکتشافی بدون توجه به یافته‌های گذشته به‌دست آید و نتایج آن بدون دست‌کاری و الگوی ذهنی خاصی مورد تحلیل قرار گیرد. مصاحبه‌ها به‌صورت جلسات فردی برگزار شد و مصاحبه تا رسیدن به اشباع نظری ادامه پیدا کرد. در بخش کمی، جامعه آماری شامل کلیه مدیران و کارکنان بانک سپه استان خوزستان به تعداد ۱۸۰۰ نفر بوده‌اند. روش نمونه‌گیری در این پژوهش در

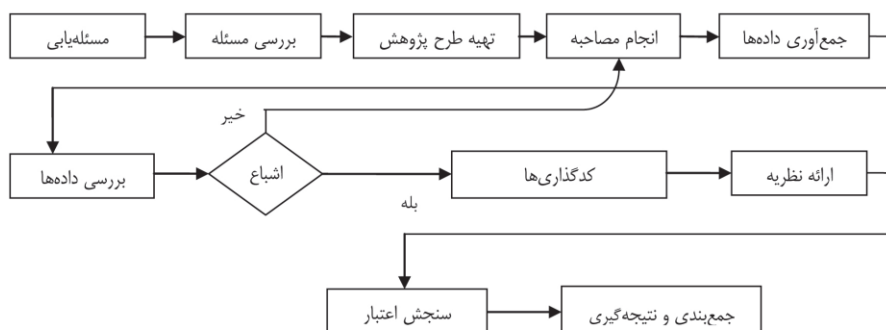
بخش کمی، تصادفی ساده است. این روش نمونه‌گیری بر اساس این اصل انتخاب می‌شود که کلیه افراد جامعه مورد مطالعه با هم مشابهت دارند و متجانس یا یکدست هستند که با استفاده از جدول کرجسی-مورگان تعداد ۳۱۷ نفر حجم نمونه تحقیق را در بخش کمی تشکیل دادند. جمع‌آوری داده‌ها در بخش کمی به صورت پیمایشی با استفاده از ابزار پرسشنامه انجام شد. در بخش کمی پژوهش، از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد که بر اساس یافته‌های کیفی طراحی شد. این پرسشنامه بر اساس مولفه‌ها و زیرمولفه‌های به دست آمده در بخش کیفی پژوهش، تنظیم شده بود. پاسخ‌های پرسشنامه بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت (از کاملاً موافقم با ۵ امتیاز تا کاملاً مخالفم با ۱ امتیاز) است. برای محاسبه روایی، از روایی صوری و روایی سازه استفاده شده است. برای بررسی روایی صوری از ۵ نفر از خبرگان درخواست شد که در جهت سنجش روایی پرسشنامه اظهار نظر کنند. پس از بررسی و ارزشیابی پرسشنامه از طریق صاحب نظران و انجام اصلاحات جزئی، روایی صوری پرسشنامه تایید شد. پس از ارزیابی روایی، جهت بررسی پایایی پرسشنامه در این پژوهش از روش امگا مک‌دونالد استفاده شده است. در پژوهش حاضر پس از مطالعه مقدماتی (پایلوت) در یک نمونه ۲۰ نفری و بازگشت پرسشنامه‌ها، داده‌های جمع‌آوری شده به نرم‌افزار اسپس پی اس اس ۲۴ وارد و ضریب امگا مک‌دونالد آن‌ها محاسبه شد که همه شاخص‌ها در سطح خوب و قابل قبول بودند (بالتر از حد مجاز یعنی ۰/۶). برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش کیفی از نرم‌افزار *Maxqda2020* و در بخش کمی نیز از نرم‌افزارهای *Spss* و *Amos* استفاده شد. جدول ۱ نشان‌دهنده ضریب پایایی امگا مک‌دونالد است.

جدول ۱- ضریب پایایی امگا مک‌دونالد.

Table 1- Omega McDonald's reliability coefficient.

نام شاخص	امگا مک‌دونالد
حفظ و نگهداشت مشتری	0.793
جذب مشتری	0.750
تکنیک حواس مشتری	0.825
بازاریابی حسی	0.889
درگیری عاطفی	0.744
عوامل رقابتی	0.812
جان‌بخشی برند	0.865
استراتژی‌های برند حسی	0.938
مزیت محصول و خدمات	0.820
فین تک	0.773

در شکل ۱ نیز خلاصه‌ای از مراحل انجام تحقیق آمده است.



شکل ۱- مراحل انجام تحقیق.

Figure 1- Research steps.

### ۳- یافته‌ها

#### ۳-۱- یافته‌های کیفی

در این تحقیق با توجه به اولویت روش کیفی، ابتدا نتایج حاصل از اجرای مصاحبه مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند. پس از انجام مصاحبه روی کاغذ پیاده می‌شوند، متون در جدول‌های مربوطه که هر ردیف آن به یک داده خام اختصاص دارد، یادداشت می‌شود. در مرحله بعد با استفاده از روش مقایسه کردن و پرسش مداوم در این مورد که این داده‌ها با چه مفهومی مشابهت بیشتری دارند به داده‌های خام عناوین

مفهومی دریافت می‌گردد. سه طریق برای بررسی داده‌های خام و انجام کدگذاری باز وجود دارد. در نخستین طریق، مصاحبه‌های اولیه، خط به خط تحلیل می‌شوند. ایجاد زود هنگام مقوله‌ها از طریق تحلیل خط به خط مهم است، زیرا مقوله پایه نمونه‌گیری نظری می‌شوند. در مصاحبه‌های بعدی محقق می‌تواند توجه خود را به یافتن نمونه‌هایی معطوف کند که به مقوله اشاره می‌کنند. دوم کدگذاری جملات و پاراگراف‌هاست.

سه شکل از کدگذاری وجود دارد که عبارت‌اند از کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی. کدگذاری باز بخشی از تجزیه و تحلیل است که طی آن داده‌ها تجزیه و شکسته شده و حاصل آن ایجاد مفاهیمی است که زیربنای مدل مفهومی تحقیق است. در این پژوهش ابتدا داده‌های خام جمع‌آوری شده را کدگذاری و کدهای مشترک را مفهوم‌بندی و سپس مقوله‌بندی نموده و در نهایت تئوری تدوین گردید.

پس از شناسایی و نام‌گذاری کدهای اولیه که تعداد ۶۹ کد اولیه به دست آمد، مقوله‌های فرعی شناسایی شدند. بدین منظور، ابتدا مقوله‌هایی که وجه اشتراک زیادی باهم داشته یا حول یک موضوع یا ویژگی خاص بودند باهم ترکیب شده و یک مقوله فرعی را شکل دادند. حاصل این کار ۲۲ مقوله فرعی بود که در جدول ذیل آمده است. سپس مقوله‌های فرعی نیز به همین منوال باهم ترکیب شده و ذیل مقوله‌های اصلی قرار گرفتند. از ترکیب مقوله‌های فرعی، ۱۰ مقوله اصلی شناسایی شدند که در جدول ۲ آمده‌اند.

**جدول ۲- نتایج تحلیل کیفی به همراه فراوانی کدها.**

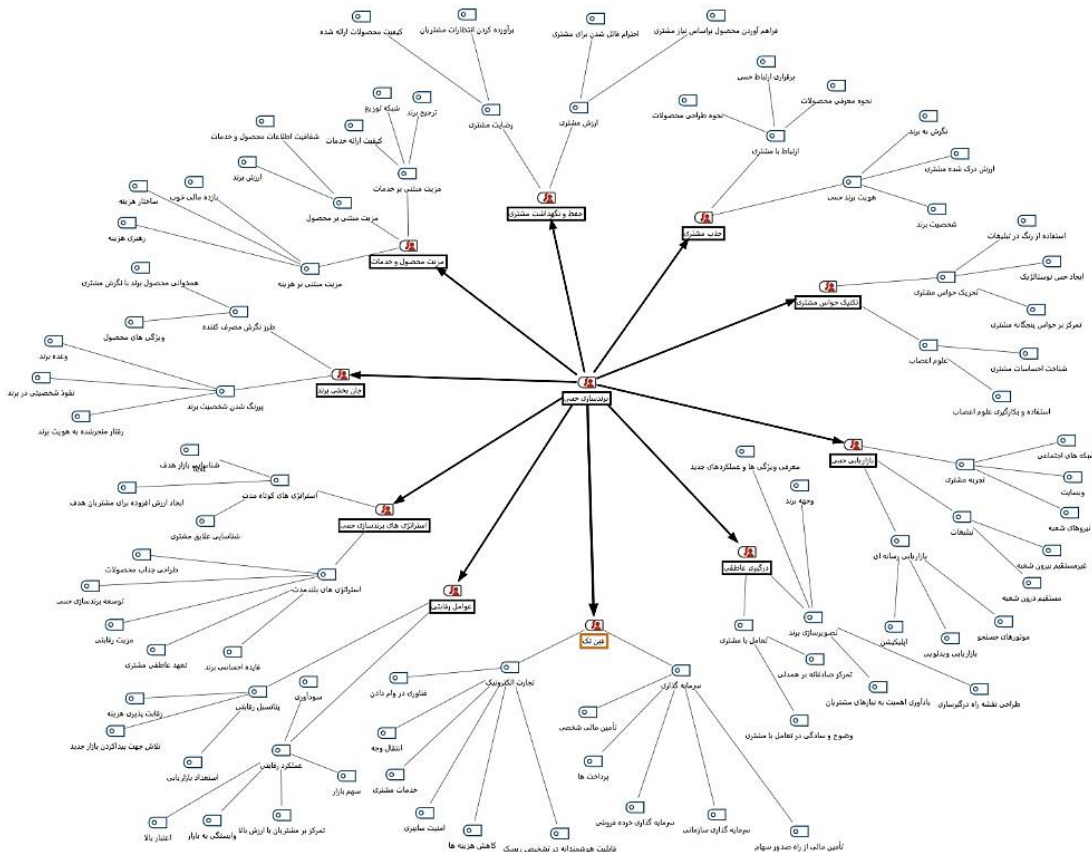
**Table 2- Results of qualitative analysis along with frequency of codes.**

مقوله‌های اصلی	مقوله‌های فرعی	کدهای اولیه	فراوانی کدها
حفظ و نگهداشت مشتری	ارزش مشتری	احترام قائل شدن برای مشتری	12
		فراهم آوردن محصول بر اساس نیاز مشتری	10
رضایت مشتری	رضایت مشتری	کیفیت محصولات ارائه شده	14
		برآورده کردن انتظارات مشتریان	18
جذب مشتری	ارتباط با مشتری	نحوه طراحی محصولات	8
		برقراری ارتباط حسی	6
هویت برند حسی	ارتباط با مشتری	نحوه معرفی محصولات	10
		نگرش به برند	7
تحریک حواس مشتری	تحریک حواس مشتری	ارزش درک شده مشتری	14
		شخصیت برند	11
تکنیک حواس مشتری	تحریک حواس مشتری	استفاده از رنگ در تبلیغات	19
		ایجاد حس نوستالژیک	8
علوم اعصاب	علوم اعصاب	تمرکز بر حواس پنج‌گانه مشتری	15
		شناخت احساسات مشتری	21
تجربه مشتری	علوم اعصاب	استفاده و به‌کارگیری علوم اعصاب	7
		شبکه‌های اجتماعی	25
بازاریابی حسی	تجربه مشتری	وبسایت	17
		نیروهای شعبه	13
بازاریابی حسی	بازاریابی رسانه‌ای	موتورهای جستجو	15
		اپلیکیشن	17
تبلیغات	بازاریابی رسانه‌ای	بازاریابی ویدئویی	11
		مستقیم درون شعبه	19
تعامل با مشتری	تبلیغات	غیرمستقیم بیرون شعبه	17
		تمرکز صادقانه بر همدلی	9
درگیری عاطفی	تعامل با مشتری	وضوح و سادگی در تعامل با مشتری	12
		وجهه برند	15
تصویرسازی برند	تصویرسازی برند	معرفی ویژگی‌ها و عملکردهای جدید	13
		طراحی نقشه راه درگیرسازی	8
		یادآوری اهمیت به نیازهای مشتریان	14

جدول ۲- ادامه.  
Table 2- Continued.

مقوله‌های اصلی	مقوله‌های فرعی	کدهای اولیه	فراوانی کدها
		سهم بازار	17
		تمرکز بر مشتریان با ارزش بالا	22
	عملکرد رقابتی	وابستگی به بازار	16
		اعتبار بالا	18
عوامل رقابتی		سودآوری	26
		استعداد بازاریابی	12
	پتانسیل رقابتی	تلاش جهت پیدا کردن بازار جدید	17
		رقابت‌پذیری هزینه	16
	طرز نگرش مصرف‌کننده	ویژگی‌های محصول	15
		همخوانی محصول برند با نگرش مشتری	11
جان‌بخشی برند		وعده برند	9
	پررنگ شدن شخصیت برند	نفوذ شخصیتی در برند	16
		رفتار منجر شده به هویت برند	18
		شناسایی بازار هدف	12
	استراتژی‌های کوتاه‌مدت	ایجاد ارزش افزوده برای مشتریان هدف	18
		شناسایی علایق مشتری	16
		طراحی جذاب محصولات	21
استراتژی‌های برندسازی حسی		توسعه برندسازی حسی	16
	استراتژی‌های بلندمدت	مزیت رقابتی	12
		تعهد عاطفی مشتری	14
		فایده احساسی برند	16
		ترجیح برند	10
	مزیت مبتنی بر خدمات	شبکه توزیع	13
		کیفیت ارائه خدمات	7
		بازده مالی خوب	15
مزیت محصول و خدمات	مزیت مبتنی بر هزینه	ساختار هزینه	18
		رهبری هزینه	13
		ارزش برند	8
	مزیت مبتنی بر محصول	شفافیت اطلاعات محصول و خدمات	13
		تامین مالی شخصی	15
		پرداخت‌ها	7
	سرمایه‌گذاری	سرمایه‌گذاری خرده‌فروشی	11
		سرمایه‌گذاری سازمانی	13
		تامین مالی از راه صدور سهام	9
فین تک		فناوری در وام دادن	14
		انتقال وجه	11
	تجارت الکترونیک	خدمات مشتری	15
		امنیت سایبری	19
		کاهش هزینه‌ها	14
		قابلیت هوشمندانه در تشخیص ریسک	15

بر اساس نتایج تحقیقی بخش کیفی، خروجی نرم افزار مکس کیو دی ای به شکل ۲ می باشد.



شکل ۲- مدل نهایی پژوهش (خروجی نرم افزار مکس کیو دی ای).

Figure 2- The final research model (output of Max QDA software).

طبق یافته‌های بخش کیفی، عوامل موثر بر برندسازی حساسی دارای ۱۰ بعد اصلی شامل حفظ و نگهداشت مشتری، جذب مشتری، تکنیک حواس مشتری، بازاریابی حساسی، درگیری عاطفی، عوامل رقابتی، جان بخشی برند، استراتژی‌های برندسازی حساسی، مزیت محصول و خدمات و فین تک است که مدل نهایی برندسازی حساسی حساب‌های جاری بانک سپه به شکل ۳ است.



شکل ۳- مدل نهایی برندسازی حساسی حساب‌های جاری بانک سپه.

Figure 3- The final sensory branding model of Sepeh Bank current accounts.

جهت سنجش و حصول اطمینان از اعتبار مدل، پرسشنامه در بین نمونه آماری توزیع شد. پس از جمع‌آوری داده‌ها اعتبارسنجی مدل با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی و به کمک نرم‌افزار AMOS به انجام رسید که در ادامه نتایج آن ارائه شده است. قبل از انجام تحلیل عاملی، ابتدا باید اطمینان یافت که آیا تعداد داده‌های موردنظر برای تحلیل عاملی مناسب هستند یا خیر؟

معیار کفایت نمونه‌گیری  $KMO$ ، آماره‌ای برای بررسی کفایت داده‌ها (نمونه‌گیری) است و نشان‌دهنده نسبت واریانس مشترک در واریانس متغیرها است که ممکن است به وسیله عوامل مهم ایجاد شده باشند. این شاخص در دامنه صفر تا یک قرار دارد. مقادیر بالاتر برای این آماره (نزدیک به یک) نشان می‌دهد که تحلیل عاملی با استفاده از این داده‌ها قابل انجام است. اگر این مقدار کمتر از  $0/6$  باشد، نتایج تحلیل عاملی چندان قابل استفاده نخواهد بود. نتیجه آزمون  $KMO$  در جدول ۳ نشان می‌دهد که مقدار  $KMO$  برای همه مقیاس‌ها بیشتر از  $0/6$  است بنابراین حجم نمونه از کفایت خوبی برای انجام تحلیل عاملی برخوردار است.

جدول ۳- آزمون  $KMO$ .Table 3-  $KMO$  test.

نام شاخص	$KMO$	نتیجه
حفظ و نگهداشت مشتری	0.907	توان آماری و کفایت نمونه تأیید می‌شود.
جذب مشتری	0.795	توان آماری و کفایت نمونه تأیید می‌شود.
تکنیک حواس مشتری	0.838	توان آماری و کفایت نمونه تأیید می‌شود.
بازاریابی حسی	0.880	توان آماری و کفایت نمونه تأیید می‌شود.
درگیری عاطفی	0.655	توان آماری و کفایت نمونه تأیید می‌شود.
عوامل رقابتی	0.972	توان آماری و کفایت نمونه تأیید می‌شود.
جان‌بخشی برند	0.944	توان آماری و کفایت نمونه تأیید می‌شود.
استراتژی‌های برندسازی حسی	0.781	توان آماری و کفایت نمونه تأیید می‌شود.
مزیت محصول و خدمات	0.659	توان آماری و کفایت نمونه تأیید می‌شود.
فین تک	0.816	توان آماری و کفایت نمونه تأیید می‌شود.

### ۳-۴- سنجش برازش مدل‌های اندازه‌گیری به روش تحلیل عاملی تأییدی

در این قسمت، از تحلیل عاملی تأییدی بر روی متغیرهای تحقیق جهت تدوین مدل اندازه‌گیری متغیرهای مستقل و وابسته و نیز تبیین هر چه بهتر آن‌ها و در نهایت تبیین مدل معادله ساختاری استفاده شده است. همچنین برازش مدل اندازه‌گیری متغیرهای مستقل و وابسته از طریق تحلیل عاملی تأییدی که یکی از کاربردهای مدل معادلات ساختاری است، بررسی می‌گردد. شاخص‌های برازندگی مدل استفاده شده و معیارهای گزارش شده در این مطالعه، در جدول ۴ خلاصه شده‌اند.

جدول ۴- نتایج شاخص‌های برازش مدل‌های اندازه‌گیری در تحلیل عاملی تأییدی.

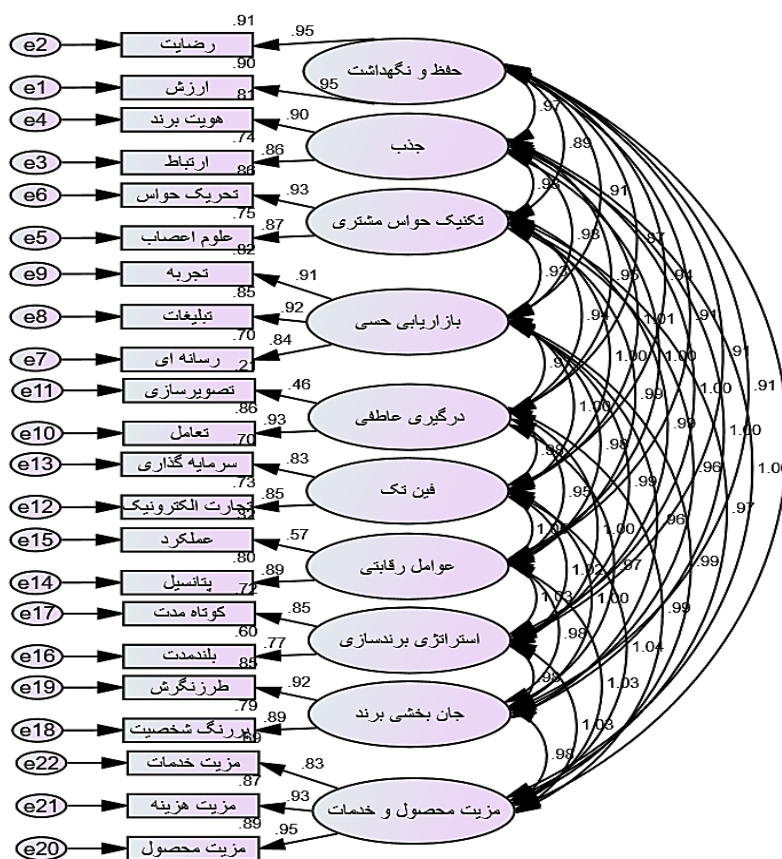
Table 4- The results of fit indices of measurement models in confirmatory factor analysis.

شاخص برازش	معیار قابل قبول	معیار گزارش شده (تحلیل عاملی تأییدی)
AGFI (شاخص نیکویی برازش)	$\geq 0.90$	0.948
GFI (شاخص میزان انطباق)	$\geq 0.90$	0.936
CFI (شاخص برازندگی تطبیقی)	$\geq 0.90$	0.953
TLI (شاخص توکر-لوپس)	$\geq 0.90$	0.934
IFI (شاخص برازندگی فزاینده)	$\geq 0.90$	0.954
NFI (شاخص نرم شده برازندگی)	$\geq 0.90$	0.925
PCFI (شاخص برازش تطبیقی مقصد)	$\geq 0.5$	0.677
PNFI (شاخص برازش مقصد هنجار شده)	$\geq 0.5$	0.657
PRATIO (نسبت اقتصاد)	$\geq 0.5$	0.710
RMSEA (ریشه دوم میانگین خطای تقریب)	$\leq 0.08$	0.009

همان‌طور که در جدول ۴ مشخص است کلیه شاخص‌های برازش مدل از وضعیت مناسبی برخوردار هستند. به‌عنوان مثال سطح معناداری کای اسکور مدل از ۵% بیشتر است و این نشان از آن دارد که داده‌های تجربی به نحو مناسبی از مدل مفهومی پژوهش حمایت می‌کنند.

همچنین مقدار ریشه میانگین مربعات خطای برآورد نیز کمتر از ۱۰٪ است و این شاخص نیز برازش مدل را تایید می‌کند. قابل قبول بودن سایر شاخص‌های مدل نیز در جدول ۴ که خروجی نرم‌افزار است، دیده می‌شود.

شکل ۴ اندازه‌گیری تحلیل عاملی تاییدی تحقیق با تخمین استاندارد را نشان می‌دهد.



شکل ۴- مدل اندازه‌گیری تحلیل عاملی تاییدی (تخمین استاندارد).

Figure 4- Confirmatory factor analysis measurement model (standardized estimation).

بنابراین کلیه شاخص‌های برازش مدل از وضعیت مناسبی برخوردار هستند و این نشان از آن دارد که داده‌های تجربی به نحو مناسبی از مدل مفهومی پژوهش حمایت می‌کنند.

جدول ۵- آماره تی و بارهای عاملی تحلیل عاملی تاییدی.

Table 5- T-statistics and factor loadings of confirmatory factor analysis.

بار عاملی	آماره تی	مقوله‌های فرعی	مقوله‌های اصلی
0.946	25.992	ارزش مشتری	حفظ و نگهداشت مشتری
0.952	26.569	رضایت مشتری	حفظ و نگهداشت مشتری
0.859	13.485	ارتباط با مشتری	جذب مشتری
0.899	17.383	هویت برند حسی	جذب مشتری
0.925	18.473	تحریک حواس مشتری	تکنیک حواس مشتری
0.868	13.385	علوم اعصاب	تکنیک حواس مشتری
0.907	17.836	تجربه مشتری	تکنیک حواس مشتری
0.836	17.945	بازاریابی رسانه‌ای	بازاریابی حسی
0.924	17.040	تبلیغات	بازاریابی حسی
0.930	19.543	تعامل با مشتری	درگیری عاطفی
0.461	6.597	تصویرسازی برند	درگیری عاطفی
0.570	8.785	عملکرد رقابتی	عوامل رقابتی
0.893	16.392	پتانسیل رقابتی	عوامل رقابتی
0.920	19.519	طرز نگرش مصرف‌کننده	جان بخشی برند
0.886	17.105	پررنگ شدن شخصیت برند	جان بخشی برند



## جدول ۵- ادامه.

Table 5- Continued.

0.850	13.146	استراتژی‌های کوتاه‌مدت	استراتژی‌های برندسازی حسی
0.774	14.385	استراتژی‌های بلندمدت	
0.831	17.913	مزیت مبتنی بر خدمات	مزیت محصول و خدمات
0.932	25.880	مزیت مبتنی بر هزینه	
0.945	17.369	مزیت مبتنی بر محصول	
0.834	15.130	سرمایه‌گذاری	
0.852	13.215	تجارت الکترونیک	فین تک

همان‌گونه که در جدول ۵ مشاهده می‌گردد تمامی بارهای عاملی از حد مجاز بالاتر بوده و نشان از آن دارد که شاخص‌ها، متغیرهای مفهومی را به‌خوبی تبیین می‌کنند.

## ۵-۳- آزمون فرضیه و سوال‌های پژوهش

در صورتی که اعداد تی تک نمونه‌ای بالاتر از میزان استاندارد یعنی  $1/96$  باشند و همچنین سطح معنی‌داری کمتر از حد مجاز آن یعنی  $0/05$  باشد، می‌توان نتیجه گرفت که تاثیر عوامل ذکر شده، معنادار بوده است. در جدول ۶ وضعیت متغیرهای تحقیق بیان شده است.

جدول ۶- وضعیت متغیرهای تحقیق.

Table 6- Status of research variables.

مولفه‌ها	اختلاف میانگین	T	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	فاصله اطمینان
					کران پایین کران بالا
حفظ و نگهداشت مشتری	10.527	29.535	316	0.000	9.823 11.230
جذب مشتری	15.548	33.529	316	0.000	14.633 16.463
تکنیک حواس مشتری	12.755	34.047	316	0.000	12.016 13.494
بازاریابی حسی	23.869	38.482	316	0.000	22.645 25.093
درگیری عاطفی	16.788	44.314	316	0.000	16.040 17.535
عوامل رقابتی	21.592	41.598	316	0.000	20.568 22.616
جان‌بخشی برند	13.951	44.240	316	0.000	13.328 14.573
استراتژی‌های برند حسی	22.940	47.228	316	0.000	21.981 23.898
مزیت محصول و خدمات	21.173	35.067	316	0.000	24.876 27.699
فین تک	26.288	36.737	316	0.000	24.876 27.699

همان‌گونه که در جدول ۶ مشاهده می‌گردد میزان تاثیر حفظ و نگهداشت مشتری، جذب مشتری، تکنیک حواس مشتری، بازاریابی حسی، درگیری عاطفی، عوامل رقابتی، جان‌بخشی برند، استراتژی‌های برند حسی، مزیت محصول و خدمات و فین تک در ارتقای حساب‌های جاری قابل قبول و بالا است. از آنجایی که عدد تی کلیه متغیرها، بالای حد مجاز یعنی  $1/96$  است و همچنین تمام اعداد معنی‌داری متغیرهای فوق از حد مجاز یعنی  $0/05$  کمتر بوده است، بنابراین تمامی فرضیه‌های فوق مورد تایید می‌باشند.

## ۴- نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف ارایه مدل برندسازی حسی با تاکید بر فین تک در حساب‌های جاری بانک سپه انجام شد. این پژوهش با روش آمیخته کیفی- کمی صورت گرفت. در بخش کیفی، ۱۰ مقوله اصلی، ۲۲ مقوله فرعی و ۶۹ کد اولیه به‌دست آمد. در بخش کمی نیز پس از توزیع پرسشنامه‌ها، یافته‌ها نشان از تایید همه فرضیه‌ها داشته است.

حواس، بخش حیاتی از تجربه بشر است. تقریباً تمام درک و فهم ما از جهان از طریق حواس تجربه می‌شود. تحقیقات نشان می‌دهد که وجود حواس بیشتر در محصولات، تجربه بهتری از برند را سبب می‌شود. استفاده از حواس و اثر آن‌ها بر ادراکات مصرف‌کنندگان برای غنی‌سازی تجربه برند و ایجاد تمایز و شخصیت آن و در نهایت هموار کردن راهی در جهت علاقه‌مندی، ترجیح و وفاداری

مصرف‌کنندگان می‌باشد. برندینگ حسی (و بازاریابی حسی) شکاف بین تئوری‌های بازاریابی سنتی را پر می‌کند و به طرز تفکر امروزی مصرف‌کنندگان پاسخ می‌دهد.



در بخشی از تحقیق، یافته‌ها نشان داد که حفظ و نگهداشت مشتری در حساب‌های جاری بانک سپه یکی از دستاوردهای برندسازی حسی است. در این زمینه ارزش مشتری و رضایت مشتری از مهم‌ترین عوامل حفظ و نگهداشت مشتری هستند. احترام قائل شدن برای مشتریان بانک در زمینه حساب‌های جاری و فراهم آوردن محصول بر اساس نیاز مشتری می‌تواند باعث ارزش دادن به مشتری و در نتیجه حفظ و نگهداشت آنان در زمینه حساب‌های جاری گردد. از طرفی کیفیت محصولات حساب جاری و برآورده کردن انتظارات مشتری در زمینه حساب جاری باعث رضایت شده که منجر به حفظ و نگهداشت مشتریان بانک سپه در زمینه حساب‌های جاری می‌شود. نتایج تحقیق بویی و نگوین [10]، سبحانی فرد و بلیقی [17]، میرزایی و حسینی [18] در راستای نتایج تحقیق کنونی بوده است. در بخش دیگری از تحقیق، یافته‌ها نشان داد برندسازی حسی باعث جذب مشتری حساب جاری بانک سپه می‌گردد. در این زمینه ارتباط با مشتری مانند نحوه طراحی محصولات، برقراری ارتباط حسی و نحوه معرفی محصولات می‌تواند باعث جذب مشتریان حساب جاری بانک سپه شود. همچنین هویت برند حسی از جمله نگرش به برند، ارزش درک شده مشتری و شخصیت برند باعث جذب مشتریان حساب جاری بانک سپه می‌گردد. نتایج تحقیق هرگت و بتزل [12] و مینویی و همکاران [15] با نتایج تحقیق حاضر همسو بوده است. یافته‌های تحقیق نشان داد تکنیک حواس مشتری می‌تواند موجب ارتقای حساب‌های جاری گردد. بدین صورت که استفاده از علوم اعصاب یعنی شناخت احساسات مشتریان و تحریک حواس مشتری از طریق تمرکز بر حواس پنج‌گانه مشتریان و استفاده از رنگ در تبلیغات باعث می‌گردد که به لحاظ حسی مشتریان ترغیب شوند. نتایج این بخش با نتایج تحقیق مینویی و همکاران [15] هم‌راستا بوده است. در یکی دیگر از قسمت‌های تحقیق، بازاریابی حسی در راستای تقویت حساب‌های جاری مثر ثمر بوده است. از جمله تجربه مشتری و بازاریابی رسانه‌ای و تبلیغات می‌توانند در این زمینه کمک‌کننده باشند. به‌طور مثال شبکه‌های اجتماعی، وب‌سایت بانک، نیروهای شعبه، تبلیغات درون شعبه و بیرون شعبه می‌تواند به‌خوبی تبیین‌کننده حساب‌های جاری باشد. نتایج این بخش از تحقیق تأیید‌کننده نتایج تحقیق پرومال و همکاران [11]، سی‌شی و همکاران [13] و سبحانی فرد و بلیقی [17] بوده است. همچنین یافته‌های تحقیق نشان داد درگیری عاطفی می‌تواند باعث تقویت حساب‌های جاری بانک سپه گردد. در این زمینه تصویرسازی از حساب جاری همچون معرفی ویژگی‌های محصول به مشتریان و یادآوری اهمیت به نیازهای مشتریان و تعامل با مشتری به‌صورت ساده و همدل بودن، می‌تواند باعث درگیر شدن مشتری به لحاظ عاطفی گردد. نتایج تحقیق حسین زاده و بکتاش [16] و مینویی و همکاران [15] در راستای نتایج تحقیق حاضر بوده است.

در بخش دیگری از تحقیق نشان داد که فین تک می‌تواند در عصر پیشرفت تکنولوژی باعث ارتقای سازمان در زمینه‌های گوناگون گردد که در این تحقیق باعث ارتقای حساب‌های جاری شده است. بسیاری از کارشناسان و تحلیلگران، آینده صنعت بانکداری را در گرو رشد فین تک‌ها می‌دانند و به همین دلیل تمایل به سرمایه‌گذاری در این حوزه افزایش چشم‌گیری داشته است. همچنین در بخش‌های دیگر تحقیق، یافته‌ها نشان داد عوامل رقابتی مانند عملکرد رقابتی، جان‌بخشی برند مانند پررنگ شدن شخصیت برند، استراتژی‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت در زمینه تقویت و ارتقای حساب‌های جاری، می‌تواند باعث ارتقای حساب‌های جاری گردند و در راستای نتایج تحقیق، پیشنهادهای ذیل ارائه می‌گردد:

- آموزش پرسنل به‌خصوص پرسنل شعب در زمینه مشتری‌مداری و بازاریابی حسی: یکی از روش‌هایی که می‌تواند کارکنان را در زمینه برندسازی حسی از جمله بازاریابی حسی تقویت کند، آموزش آنان می‌باشد. آموزش از طریق اساتید خبره چه به‌صورت حضوری و چه به‌صورت غیرحضوری، استفاده از کلیپ‌های آموزشی با توجه به بالا بودن تعداد کارکنان، برگزاری همایش‌ها و سمینارهای تخصصی در این زمینه به‌خصوص برای روسای شعب می‌تواند کارساز باشد.
- در اختیار گذاشتن اطلاعات حساب جاری به شیوه روان و ساده: با توجه به آنکه مشتریان حساب جاری ممکن است برای بار اول بانک سپه را انتخاب کرده باشند بنابراین می‌تواند کارکنان اطلاعات حساب جاری را با زبانی ساده به آن‌ها منتقل کنند بدین صورت که مزایای این نوع حساب‌ها و ویژگی‌های آن به مشتری انتقال داده شود. در این انتقال استفاده از بازاریابی حسی می‌تواند نقش موثری را ایفا کند.
- استفاده از طراحی جذاب در محصول مانند کیف، طرح جلد دسته‌چک و غیره: یکی از مواردی که در برندسازی حسی نقش موثری دارد، استفاده از حواس پنج‌گانه است؛ بنابراین زیباسازی محصولات به لحاظ ظاهری می‌تواند باعث جذب و احساس خوشایندی در مشتری گردد. به‌طور مثال طرح جلد دسته‌چک به لحاظ گرافیکی می‌تواند به وضعیت مطلوب‌تر ارتقا یابد، یا نوع کارت حساب جاری می‌تواند با کارت‌های عادی تفاوت ظاهری داشته باشد.

۴. دادن پاداش به صاحب حساب جاری مانند اعطای تسهیلات، شرکت دادن در قرعه‌کشی و غیره: یکی از روش‌هایی که بر اساس تجربی و میدانی نتیجه‌بخش بوده است استفاده از پاداش در افتتاح حساب بوده است که این نوع تجربه در زمینه حساب‌های قرض‌الحسنه پس‌انداز به‌خوبی مشخص است؛ اما در حساب‌های جاری نیز می‌توان با دادن امتیازها به شکلی دیگر و به‌صورت پاداش یا تسهیلات نسبت به جذب در راستای افتتاح حساب جاری، نگهداشت حساب یا افزایش کارکرد حساب اقدام نمود؛ با این تفاوت که حساب جاری به دلیل مرادفات مالی صاحب حساب می‌تواند ماندگاری بیشتری برای بانک داشته باشد.

۵. استفاده از طراحی زیبا و جذاب وب‌سایت، اپلیکیشن و کارایی استفاده از آن: در راستای برندسازی حسی، یکی از مواردی که در پیشرفت تکنولوژی می‌تواند موثر باشد و به‌نوعی با فین تک عجین شده است، اپلیکیشن‌ها هستند. هم از بعد ظاهری و هم از بعد کارایی؛ یعنی هم به لحاظ حسی بتوانند با فضایی مناسب و جذاب، باعث تبلیغات دهان‌به‌دهان مشتریان گردد و هم به لحاظ سرعت و کیفیت برنامه بتوانند در رقابت جزو برترین‌ها باشند.

۶. استفاده از حواس پنج‌گانه در تبلیغات حساب جاری: پس از آموزش که نقش اساسی در به‌کارگیری استفاده از ابعاد حسی در حساب جاری داشته است، نحوه به‌کارگیری و موقعیت به‌کارگیری حواس پنج‌گانه نیز اهمیت شایان دارد. به‌طور مثال باید کارکنان بتوانند هماهنگی بین دیدن، شنیدن و گفتن را داشته باشند. از مهارت‌های لازم که می‌تواند کمک کند، مهارت اصول مذاکره و اصول ارتباطات موثر در برندسازی حسی است.

۷. تقویت زیرساخت‌های فیزیکی از جمله اپلیکیشن‌ها، ATMs، دستگاه‌های پوز، اینترنت بانک و تمامی تکنولوژی‌هایی که در اولویت مشتری هستند. در صورت رضایت مشتری از تکنولوژی به‌کار رفته در بانک، به وفاداری منجر خواهد شد؛ بنابراین برنامه‌ریزی و سرمایه‌گذاری بر روی تقویت زیرساخت‌ها باید با جدیت انجام شود.

## منابع مالی

تحقیق کنونی بر اساس هزینه‌های نویسندگان مقاله به‌صورت شخصی انجام شده است و هیچ‌گونه حمایت مالی از سوی سازمان انجام نگرفته است.

## تعارض با منافع

این تحقیق فاقد هرگونه تعارض منافع است.

## منابع

- [1] Nizami, P. (2012). Examining the relationship between using the five senses (sensory brand) and brand value; (case study: top 100 brands in the world in 2010) (Master Thesis, Payam Noor university). (In Persian). <https://elmnet.ir/doc/10604977-91268>.
- [2] Omid, F., & Mazdabafzadeh, A. (2017). *Investigating the relationship between sensory marketing and the intention to repurchase the products of mazmuz company* [presentation]. The fifth international conference on management, economy and development. (In Persian). <https://civilica.com/doc/772860/>
- [3] Hultén, B. (2017). Branding by the five senses: a sensory branding framework. *Journal of brand strategy*, 6(3), 281–292. <https://www.ingentaconnect.com/content/hsp/jbs/2017/00000006/00000003/art00009>
- [4] Brautus, N., Holten, B., & van Dyck, M. (2015). *Experiential marketing*. Publications of the commercial publishing company. (In Persian). <https://www.gisoom.com/book/11157459/>
- [5] Thomson, D. M. H. (2016). Sensory branding: using brand, pack, and product sensory characteristics to deliver a compelling brand message. In *Multisensory flavor perception* (pp. 313–336). Woodhead Publishing. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-100350-3.00016-X>
- [6] Románova, I., & Kudinska, M. (2016). Banking and fintech: a challenge or opportunity? *Contemporary issues in finance: current challenges from across Europe* (Vol. 98, pp. 21–35). Emerald Group Publishing Limited.
- [7] Lee, C. C., Li, X., Yu, C. H., & Zhao, J. (2021). Does fintech innovation improve bank efficiency? Evidence from China's banking industry. *International review of economics and finance*, 74, 468–483. DOI:10.1016/j.iref.2021.03.009
- [8] Anshari, M., Almunawar, M. N., & Masri, M. (2019). An overview of financial technology in Indonesia. *Financial technology and disruptive innovation in ASEAN* (pp. 216–224). IGI Global. DOI: 10.4018/978-1-5225-9183-2.ch012
- [9] Gomber, P., Koch, J. A., & Siering, M. (2017). Digital finance and FinTech: current research and future research directions. *Journal of business economics*, 87(5), 537–580. DOI:10.1007/s11573-017-0852-x
- [10] Bui, D. L., & Nguyen, H. H. (2022). Sensory marketing on customers' satisfaction: a tale from the second largest coffee exporter. *International journal of economics and business research*, 23(1), 35–55. DOI:10.1504/IJEBR.2022.119336
- [11] Perumal, S., Ali, J., & Shaarih, H. (2021). Exploring nexus among sensory marketing and repurchase intention: application of SOR model. *Management science letters*, 11(5), 1527–1536. DOI:10.5267/j.msl.2020.12.020



- [12] Herget, A. K., & Bötzl, F. (2021). Sounds like respect. The impact of background music on the acceptance of gay men in audio-visual advertising. *Frontiers in psychology, 12*, 645533. DOI:10.3389/fpsyg.2021.645533
- [13] Shi, S., Cao, Y., Chen, Y., & Chow, W. S. (2019). How social media brand pages contribute to functional conflict: the central role of commitment. *International journal of information management, 45*, 95–106. DOI:10.1016/j.ijinfomgt.2018.11.007
- [14] Guenther, M., & Guenther, P. (2019). The value of branding for B2B service firms—the shareholders' perspective. *Industrial marketing management, 78*, 88–101. DOI:10.1016/j.indmarman.2017.11.013
- [15] Minooie, M., Gharebeygloo, H., Alavimatin, Y., & Fakhimiazar, S. (2020). Provide a sensory marketing model in the food industry. *Political sociology of Iran, 3*(1), 489-508. **(In Persian)**. [https://jou.spsiran.ir/article\\_148388.html?lang=en](https://jou.spsiran.ir/article_148388.html?lang=en)
- [16] Hoseinzadeh, R., & Baktash, F. (2018). Studying the effect of mixed experiential marketing on brand equity and brand image (case study: royal mattress brand). *Journal of business management, 10*(2), 303-324. **(In Persian)**. DOI:10.22059/jibm.2017.242630.2771
- [17] Sobhanifard, Y., & Balighi, G. A. (2018). Emotional modeling of the green purchase intention improvement using the viral marketing in the social networks. *Social network analysis and mining, 8*(1), 55. DOI:10.1007/s13278-018-0528-8
- [18] Mirzaei, J., & Hosseini, S. E. (2017). The effect of sensory marketing on customer satisfaction, trust and loyalty to sports brands. *Sport management journal, 9*(3), 549-564. **(In Persian)**. [https://jsm.ut.ac.ir/article\\_64749\\_en.html](https://jsm.ut.ac.ir/article_64749_en.html)