

图书基本信息

书名：<<服务性企业顾客满意感与忠诚感关系>>

13位ISBN编号：9787302077749

10位ISBN编号：7302077746

出版时间：2003-12-01

出版时间：清华大学出版社

作者：韩小芸

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<服务性企业顾客满意感与忠诚感关系>>

### 内容概要

本书主要研究服务性企业顾客忠诚感的影响因素，重点研究满意感与顾客忠诚感的关系，同时也探讨服务公平性、服务质量、商业友谊、顾客信任感、顾客归属感对顾客忠诚感的影响，并对服务管理实际工作提供一些建设性的建议。

全书分为导论、文献述评、数据分析、讨论与结论4部分，共6章。

本书语言通畅、条理清晰、内容详细，可作为大专院校企业管理、旅游管理专业研究生的教学参考书，对企业管理人员也有一定的现实指导作用和参考价

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介, 请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>