

<<顾客感知服务质量评价与管理>>

图书基本信息

书名：<<顾客感知服务质量评价与管理>>

13位ISBN编号：9787310026098

10位ISBN编号：7310026098

出版时间：2006-11

出版时间：南开大学出版社

作者：韩经纶，董军 著

页数：352

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>

<<顾客感知服务质量评价与管理>>

内容概要

本书在介绍服务质量相关理论的基础上，研究了顾客感知服务质量模型及其度量标准、顾客感知服务质量评价方法（SERVQUAL评价方法和SERVPERF评价方法）、顾客感知服务质量的管理，并对评价方法进行实证研究；最后探讨了我国服务质量管理实践中存在的问题及对策。

<<顾客感知服务质量评价与管理>>

书籍目录

第一章 概述 第一节 本书的撰写背景与研究方法 第二节 本书的创新点与难点 第三节 对本书所使用术语与概念的几点说明第二章 服务经济的新竞争 第一节 服务社会的到来 第二节 服务经济的重要性 第三节 一场规模空前的新竞争 第四节 研究服务的必要性及研究的发展过程第三章 服务质量及相关理论研究 第一节 服务的界定及特性 第二节 关于服务质量的研究综述第四章 顾客感知服务质量模型及其度量标准研究 第一节 格罗鲁斯顾客感知服务质量模型及其特性 第二节 PZB顾客感知服务质量模型 第三节 李亚德尔和斯特拉迪维克关系质量模型 第四节 其他学者的服务质量模型 第五节 顾客感知服务质量度量标准 第六节 顾客感知服务质量比较标准相关问题的探讨第五章 顾客感知服务质量评价方法研究 第一节 SERVQUAL评价方法 第二节 SERVPERF评价方法 第三节 基于顾客的其他服务质量评价方法 第四节 顾客感知服务质量评价方法的争议与总结 第五节 顾客与企业互动的服务质量评价方法 第六节 现有顾客感知服务质量评价方法尚未解决的问题第六章 顾客感知服务质量评价方法实证研究 第一节 基本研究方法 with 问卷设计 第二节 问卷的基本情况分析 第三节 未加权情况下的服务质量评价方法分析 第四节 加权情况下两种服务质量评价方法比较分析 第五节 其他相关因素的分析 第六节 研究的基本结论附录1 酒店业中国顾客服务质量调查表附录2 外国顾客服务质量感知调查表附录3 报业服务质量调查表附录4 两种服务质量评价方法因子分析数据第七章 顾客感知服务质量的管理 第一节 服务质量管理的原则与策略 第二节 通过设计提高服务质量 第三节 顾客需求的识别与服务功能的展开 第四节 服务过程中的沟通 第五节 服务补救第八章 我国服务质量管理实践中存在的问题及对策研究 第一节 我国在服务质量管理实践中存在的问题 第二节 提升我国服务质量管理水平的策略第九章 结论与建议 第一节 本书的基本结论 第二节 本书的局限性及需进一步研究的问题后记

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>