

图书基本信息

书名：<<客户知识管理实施评价及其对企业绩效的影响研究>>

13位ISBN编号：9787561843918

10位ISBN编号：7561843917

出版时间：2012-7

出版时间：天津大学出版社

作者：齐丽云

页数：181

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>

## 内容概要

如何通过有效地实施与评价客户知识管理提高企业绩效，是我国企业经营管理实践中的关键问题。

《客户知识管理实施评价及其对企业绩效的影响研究》以中国企业经营实践为背景，立足学术及应用前沿，验证了客户知识管理内在结构维度，构建了客户知识管理评价体系，通过企业客户响应能力的中介作用，构建模型并阐述了客户知识管理对企业绩效影响的作用机制，以此为企业在经营管理实践中进行客户知识管理提供决策借鉴。

## 书籍目录

1 绪论1.1 研究背景、目的、内容及意义1.1.1 研究背景1.1.2 研究目的1.1.3 研究内容1.1.4 研究意义1.2 研究方法、流程及创新点1.2.1 研究方法1.2.2 研究流程1.2.3 主要创新点2 客户知识管理评价体系的构建2.1 相关概念辨析2.1.1 知识资源、知识存量与知识流量2.1.2 知识资源的测度2.1.3 知识资本与知识资本的计量2.1.4 智力资本2.1.5 企业核心能力2.2 绩效评价理论评述2.2.1 企业绩效的内涵2.2.2 绩效评价的内涵2.2.3 绩效评价的理论依据及思维方式2.3 知识管理 / 客户知识管理绩效评价回顾2.3.1 客户知识管理及客户知识管理绩效2.3.2 知识管理 / 客户知识管理绩效评价文献分类2.4 客户知识管理绩效评价指标体系设计2.4.1 指标体系设计的原则2.4.2 指标体系设计的基本思想2.4.3 客户知识活动的确定过程2.4.4 各层级绩效评价指标的确定3 客户知识管理对企业绩效影响的模型构建3.1 研究的理论基础3.1.1 客户知识管理研究评述3.1.2 企业的客户响应能力3.2 假设提出3.2.1 客户知识管理与企业客户响应能力的关系假设3.2.2 客户响应能力与企业绩效的关系假设3.2.3 客户知识管理与企业绩效的关系假设3.2.4 假设小结3.3 研究方法3.3.1 预测试的研究方法3.3.2 大样本测试的研究方法3.4 测量量表的开发与设计3.4.1 客户知识管理活动的测量3.4.2 企业客户响应能力的测量3.4.3 企业绩效的测量3.5 预测试的结果分析3.5.1 定性测试3.5.2 定量测试3.6 测量量表的描述性统计分析3.6.1 调查对象的描述性统计3.6.2 调查题项的描述性统计3.7 测量量表的信度和效度检验3.7.1 客户知识管理测量量表的检验3.7.2 客户响应能力测量量表的检验4 客户知识管理对企业绩效影响的研究模型和假设的检验4.1 相关性分析4.2 结构方程模型的构建4.2.1 结构方程模型简介4.2.2 本研究中结构方程模型的矩阵表达4.3 具有中介效应的客户知识管理对企业绩效影响的模型分析4.3.1 全测量模型的检验与分析(模型1) 4.3.2 研究模型分析(模型2) 4.3.3 研究模型的完善与分析(模型3) 4.4 企业客户响应能力的中介效应分析4.4.1 客户知识管理对企业客户响应能力的影响关系4.4.2 企业客户响应能力对企业绩效的影响关系4.4.3 客户知识管理对企业绩效的影响关系4.4.4 客户知识管理和企业客户响应能力同时对企业绩效的影响关系4.5 模型比较和假设检验结果分析4.5.1 模型拟合结果的比较4.5.2 假设检验结果分析5 案例的撰写和分析——渤海轮渡股份有限公司的客户知识管理5.1 公司简介5.2 渤海轮渡客户管理的现状5.2.1 客户基本情况描述5.2.2 售票系统的使用5.3 渤海轮渡客户管理中的问题5.3.1 系统功能尚未满足需要5.3.2 与客户的联系不够紧密5.3.3 客户知识搜集不够全面5.3.4 客户评价与激励政策不够完善5.4 完善渤海轮渡客户知识管理5.4.1 以现有售票系统为基础注重客户知识管理5.4.2 通过个性化服务紧密客户关系5.4.3 完善客户评价机制与激励政策6 研究结论与展望6.1 研究的理论进展与实践启示6.2 研究局限6.3 研究展望参考文献附录A 企业客户知识管理调查问卷附录B 作者近期发表的与本专著密切相关的论文

编辑推荐

《客户知识管理实施评价及其对企业绩效的影响研究》综合运用文献研究、理论研究、实证研究和案例研究等规范的管理研究方法，对客户知识管理实施评价及其对企业绩效影响这一核心问题展开论述，取得了一些研究成果；界定了客户知识管理的定义并给出了客户知识管理活动的五个维度；通过制定企业客户知识管理评价指标体系，综合、全面地评价了企业客户知识管理的实施情况；探讨了客户知识管理对企业绩效的影响机理。

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>