

<<顾客满意度测评>>

图书基本信息

书名：<<顾客满意度测评>>

13位ISBN编号：9787801499844

10位ISBN编号：7801499840

出版时间：2003-8

出版时间：社会科学文献出版社

作者：刘宇

页数：316

字数：241000

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>

<<顾客满意度测评>>

内容概要

本书是在2002年4月完成了北京市教委科技计划项目：顾客满意度测评体系研究、并完成《顾客满意度测评体系研究报告》的基础上整理成书。

对顾客满意度测评进行了深入细微的研究，提出了一套自己的测评体系。

主要内容包括：顾客满意度战略、顾客满意度测评意义、顾客满意度测评理论模型、顾客满意度测评方法、顾客满意度测评调查方案、顾客满意度测评技术、顾客满意度测评分析、顾客满意度测评报告、顾客满意度测评案例等。

这一体系发展了顾客满意度理论与技术，同时为企业进行顾客满意度测评提供了可行的方案。

<<顾客满意度测评>>

作者简介

刘宇，女，1955年9月生于北京，汉族。

现任北京机械工业学院工商管理分院副院长、副教授、硕士生导师，1986年毕业于吉林工业大学管理学院。

毕业后一直从事管理科学教学与科研工作，研究专长是质量管理。

近三年来，已发表论文10余篇，出版著作或教材3部，完成原机械部高等

<<顾客满意度测评>>

书籍目录

前言第一章 顾客满意度战略 第一节 顾客满意与大质量观1 第二节 顾客满意度战略第二章 顾客满意度测评的意义 第一节 企业经营绩效的综合评价 第二节 顾客满意度测评的意义第三章 顾客满意度测评理论模型 第一节 顾客满意度与满意度指数 第二节 卡诺(Kano)顾客满意模型 第三节 ACSI模型和PLS方法 第四节 顾客满意度指数的辅助分析技术 第五节 国内外顾客满意度指数测评模型的比较分析 第六节 顾客满意度指数模型的基本构架第四章 顾客满意度测评方法 第一节 顾客满意度测评方法 第二节 顾客满意度指数的测评方法 第三节 顾客满意度测评的基础技术第五章 顾客满意度测评的调查方案 第一节 顾客满意度指数测评的问卷设计 第二节 顾客满意度指数调查的方法和技巧 第三节 信度与效度分析第六章 顾客满意度测评技术 第一节 态度测量技术 第二节 顾客满意度指数测评中的抽样技术第七章 顾客满意度测评分析 第一节 顾客及顾客分类 第二节 顾客满意度指数的交叉分析 第三节 顾客满意度指数的动态分析第八章 顾客满意度测评报告 第一节 顾客满意度指数测评的图表描述 第二节 顾客满意度指数测评报告的书写要点第九章 顾客满意度测评案例 第一节 问题的简单描述 第二节 偏最小二乘回归(PLS)分析 第三节 主成分分析 第四节 典型相关分析 第五节 结构方程模型的线性结构关系 路径分析参考文献

<<顾客满意度测评>>

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>