

<<客户满意度数据分析>>

图书基本信息

<<客户满意度数据分析>>

内容概要

《客户满意度数据分析》由具有多年经验的行业领导者撰写，他们为通用汽车、美国国家银行、施乐公司和摩托罗拉公司等国际顶级公司提供过咨询服务，尤为可贵的是《客户满意度数据分析》以一种先进但是易懂的方式给出了进行客户忠诚度研究的循序渐进的步骤。

<<客户满意度数据分析>>

书籍目录

- 第1章 客户满意度研究的历史根源
- 第2章 方法和量表选择
- 第3章 准备客户满意度数据
- 第4章 客户满意度数据分析框架
- 第5章 关系模型：针对相对重要性
- 第6章 回归分析中的探索性数据分析以及存在的问题
- 第7章 因果模型：路径分析的多重关系
- 第8章 相关模型：满意度的维度
- 第9章 包含潜在变量的结构方程
- 附录 统计学中的矩阵代数
- 术语汇编
- 参考文献

<<客户满意度数据分析>>

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>