

《顾客满意战略的理论与实践》

图书基本信息

书名：《顾客满意战略的理论与实践》

13位ISBN编号：9787560940021

10位ISBN编号：7560940021

出版时间：2007-4

出版社：华中科技大

作者：徐碚

页数：194

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《顾客满意战略的理论与实践》

内容概要

本书在经济全球化和以服务制胜的大背景下，以顾客满意为目标，通过定性与定量相结合并以定量为主的研究方法，以质量机能展开扩展模型为研究路线，着重研究了顾客感知服务质量的测评及监控模型、顾客需求目标值的策划模型、顾客满意的实施决策模型等，提出了一整套以顾客满意度来驱动企业内部服务体系、组织、流程及文化的持续改进机制。

本书研究取得了既有理论意义又有实际应用价值的研究成果，将对我国服务业的健康持续发展起到积极的促进作用。该书可作为市场营销专业的本科生和研究生的学习参考书，也可作为致力于市场营销和服务运营领域的企事业人员的实用手册。

《顾客满意战略的理论与实践》

书籍目录

第一章 引论 第一节 企业实施顾客满意战略的背景 第二节 顾客满意的相关理论评述 第三节 顾客满意战略的研究方案 第二章 顾客满意理论 第一节 顾客满意理念 第二节 质量机能展开 第三节 现有研究的局限性 第四节 本章小结 第三章 顾客满意战略的实施决策机制 第一节 基于QFD的顾客满意实施决策机制 第二节 基于QFD的顾客满意实施决策系统屋 第三节 顾客满意实施决策系统屋的实施要点 第四节 本章小结 第四章 基于顾客满意的感知服务质量测评与监控 第一节 感知服务质量差距分析的扩展模型 第二节 感知服务质量的灰色测评模型 第三节 感知服务质量的动态监控 第四节 本章小结 第五章 基于顾客满意的需求目标值策划 第一节 顾客满意的组合矩阵相关分析 第二节 顾客优选的客户资产分析 第三节 顾客需求目标值的策划模型 第四节 本章小结 第六章 基于顾客满意的实施决策 第一节 顾客满意实施的优化决策模型 第二节 适应顾客满意的服务体系构建 第三节 适应顾客满意的组织结构再造 第四节 适应顾客满意的业务流程优化 第五节 适应顾客满意的企业文化转型 第六节 本章小结 第七章 顾客满意战略的相关性问题研究 第一节 质量管理工具和质量机能展开应用分析 第二节 过程方法和质量机能展开应用分析 第三节 信息技术与顾客满意战略实施分析 第四节 市场细分和QFD应用分析 第五节 供应链环境下的协同质量管理 第六节 电信服务业的知识管理应用 第七节 本章小结 参考文献 后记

《顾客满意战略的理论与实践》

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:www.tushu000.com