

# 《抓住顾客的心》

## 图书基本信息

书名：《抓住顾客的心》

13位ISBN编号：9787780144193

10位ISBN编号：7780144194

出版时间：2001-9-1

出版社：宇航出版社

作者：（美）杜卡

译者：吕一林,阎鸿雁

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](http://www.tushu000.com)

# 《抓住顾客的心》

## 内容概要

# 《抓住顾客的心》

## 作者简介

# 《抓住顾客的心》

## 书籍目录

前言

第一章 顾客满意度的挑战

第二章 制定顾客满意度调研计划

第三章 谁是顾客

第四章 定性研究是定量研究

第五章 确定关键的绩效指标：让顾客定义“满意”

第六章 邮寄问卷或电话访问

第七章 设计问卷

第八章 实施顾客满意度调查访问

第九章 分析结果：定性研究

第十章 分析结果：百分率和比例

第十一章 结果分析：统计技术

第十二章 在调查中整合公司信息资料

第十三章 运用分析结果：如何提高顾客满意度

第十四章 保持顾客满意度：持续改善并非奢望

附录 马尔科姆·鲍德里奇国家质量奖

# 《抓住顾客的心》

## 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](http://www.tushu000.com)