

# 《简化的顾客满意测量》

## 图书基本信息

书名：《简化的顾客满意测量》

13位ISBN编号：9787111129974

10位ISBN编号：7111129970

出版时间：2003-9

出版社：机械工业出版社

作者：特利·瓦伏拉

页数：234

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)

# 《简化的顾客满意测量》

## 内容概要

本书是为从事顾客满意测量工作的专业人员撰写的实用手册。主要介绍了如何发现顾客的需求，如何测量顾客满意，如何根据数据分析结果推断顾客满意度，如何撰写调查报告，如何激励组织持续改进从而提高顾客的满意程度。本书是按照逻辑性的时间顺序安排的，描述了顾客满意调查过程中开发和实施的各个阶段和步骤，具有极强的实用性和可操作性。

# 《简化的顾客满意测量》

## 作者简介

特利·瓦伏拉博士是Marketing Metrics公司的总裁，这是一家营销咨询公司，专门从事顾客满意和顾客保持的测量和改进，其客户有：宾特利汽车、梅莱德斯——奔驰美国分部、摩根·斯坦、摩托罗拉和Toys ' R ' Us等。瓦伏拉的其他著作有：《顾客欣喜原则》、《营销以后》和《改

# 《简化的顾客满意测量》

## 书籍目录

中译本序1

中译本序2

引言

ISO标准

ISO9000标准的演变

书写惯例

本书架构

章节的组织

# 《简化的顾客满意测量》

## 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)