

<<关系质量管理研究>>

图书基本信息

书名：<<关系质量管理研究>>

13位ISBN编号：9787307102507

10位ISBN编号：7307102501

出版时间：2012-11-01

出版时间：武汉大学出版社

作者：熊凯 著

页数：199

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>

<<关系质量管理研究>>

内容概要

《关系质量管理研究》主要包括引子、理论与实证研究三个部分。引子部分介绍了关系质量管理的研究背景、研究意义和研究目的。在理论研究部分，分别从关系质量文献综述、关系质量研究的理论基础、关系质量管理与服务质量管理比较等方面对关系质量管理的相关问题进行了深入剖析。在实证研究部分，通过文献梳理构建了关系质量概念模型及扩展模型，并运用科学的定量研究方法。对模型的拟合程度进行了检验，最后结合服务行业实践，从战略和策略层面提出了管理建议。本书是国内第一本对关系质量管理问题进行系统研究的学术著作，书中许多内容和观点都具有一定的前瞻性，同时，在实践应用方面，本书也提出了一些营销管理建议，对服务行业的营销管理实践也有一定的指导作用。

<<关系质量管理研究>>

书籍目录

第一部分 引子第一章 绪论第一节 研究背景第二节 研究意义第三节 研究目的与内容第二部分 理论及文献探讨第二章 关系质量研究综述第一节 关系质量概念及维度第二节 关系质量概念模型第三节 关系质量的前因与后果第三章 关系质量管理研究的理论基础第一节 关系营销理论第二节 服务管理与营销理论第三节 社会交换理论第四节 经济社会学理论第四章 关系质量管理与服务质量管理比较研究第一节 服务质量管理理论及其困境第二节 关系质量管理与服务质量管理比较第三部分 实证分析第五章 研究设计第一节 概念模型及其相关假设第二节 调研设计第三节 量表设计第四节 数据收集及样本特征第六章 数据分析与结果第一节 描述性统计分析第二节 方差分析第三节 信度与效度分析第四节 因子分析第五节 结构方程模型分析第六节 研究假设检验结果第七章 结论与建议第一节 结论与讨论第二节 创新点及管理建议第三节 局限性及未来研究方向主要参考文献附录调查问卷后记

<<关系质量管理研究>>

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>