

## <<怎样测评客户满意度>>

### 图书基本信息

书名：<<怎样测评客户满意度>>

13位ISBN编号：9787500461890

10位ISBN编号：7500461895

出版时间：2007-6

出版时间：中国社会科学出版社

作者：尼杰尔·希尔

页数：222

译者：陶春水

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>

## <<怎样测评客户满意度>>

### 内容概要

该书比较全面、系统地介绍了测评客户满意度的基本知识与基本技巧，是一本比较实用的测评客户满意度手册。

该书首先介绍了什么是客户满意度，客户满意度测评的内容及步骤，设计问卷调查，设定对象与项目安排，进行探索性研究，确定抽样抽查样本，调查选择，如何使回复率最大化、问卷设计、运用等级量表测评客户满意度、介绍调查，分析调查结果，进行调查结果反馈，并设有测评客户满意度实例，供参考。

## <<怎样测评客户满意度>>

### 作者简介

尼杰尔·希尔，领导因素有限公司首任董事长，领导因素有限公司是一家专门从事客户满意度测评工作的公司。

希尔还是《客户满意度测评手册》的作者，撰写大量的关于客户满意度测评方面的文章。

## <<怎样测评客户满意度>>

### 书籍目录

第1章 绪论客户满意度测评流程概述第2章 设定对象与项目计划定义对象项目计划第3章 探索性研究准确的测评客户视角调查设计深度访谈焦点小组了解客户的主要需求第4章 抽样概率抽样与非概率抽样抽样概要第5章 调查选择选择合适的调查类型何时调查第6章 使回答率最大化必要方法可取方法边缘方法应避免的方法使回答率最大化——总结第7章 问卷设计问题问卷版面设计第8章 等级量表评价量表结论第9章 介绍调查介绍调查的意义告知谁怎样告知他们告知他们什么第10章 分析结果什么最重要我们做得最好的是什么把对客户最重要的事做到最好确定PFIS.....第11章 树立标杆并提升绩效第12章 镜像调查第13章 反馈第14章 客户满意度企业案例附录1 自我完成问卷附录2 电话调查问卷附录3 镜像调查问卷附录4 满意度标杆

## <<怎样测评客户满意度>>

### 编辑推荐

客户满意度和忠诚度是区别企业在市场上的业绩好坏的两个关键因素。  
满意度促进忠诚度，忠诚度促进市场业绩。

《怎样测评客户满意度》（第二版）详细介绍了客户满意度测评的设计和调查的具体步骤，指出人们在测评客户满意度过程中的常见病，并分析了其产生的原因，从而使测评的客户满意度准确、可信。

一本极好的书……这是一本写得非常好的书，也是一本实际指导测评客户满意度艺术（科学）的书，该书设计合理，可读性强，好理解……一句话：一本好书！

——专业营销人士 该书非常具有实践指导意义……如果你正在考虑公司的未来，那么，测评客户在想什么的能力是必不可少的……而这本书正是为你而写。

——IT培训人士

## <<怎样测评客户满意度>>

### 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>