

<<应对商业活动中的欺诈>>

图书基本信息

书名：<<应对商业活动中的欺诈>>

13位ISBN编号：9787505396968

10位ISBN编号：750539696X

出版时间：2004-03-01

出版时间：电子工业出版社

作者：凯利·田

页数：393

字数：252000

译者：爱丁等

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>

<<应对商业活动中的欺诈>>

内容概要

近年来，营销组织的管理人员怨声载道，他们说顾客欺骗对利润产生了严重的负面影响。理解顾客欺骗行为的本质、方法及动机的重要性在于这些行为给组织和公众造成了沉重的负担。本书报告了一项研究的结果，250名中产及中上层阶级的美国人在研究中讲述了他们利用欺骗打破商家建立的规则或规范并从中获取利益的真实事件的故事。这些故事以书面形式通过匿名信件寄给作者。作者在分析了书面故事以后，总结出迄今为止有关顾客欺骗行为以及顾客保障欺骗成功实施所用手段的最全面编目和最充分的描述。故事也披露了顾客考虑行骗而后再反复行骗，并把行骗经历告诉其他消费者的原因。

<<应对商业活动中的欺诈>>

作者简介

凯利·田是肯塔基州大学的一名营销学副教授，在大学里，她讲授有关设计研究消费者行为的方法方面的大学和研究生课程。

她以前曾是一名训练有素的保险索赔调查员、专门监测非专业与专业的欺骗行为，后来曾就职于美国会计总署。

田是多家专业杂志的撰稿人，文稿涉及她专业

<<应对商业活动中的欺诈>>

书籍目录

第一部分 顾客欺骗行为的出现 第1章 商家, 务必当心 第2章 鼓励顾客欺骗的社会环境 第3章 顾客欺骗是抵制现代商业企业的一种形式 第二部分 顾客欺骗行为 第4章 商品购买欺骗 第5章 退货欺骗 第6章 服务购买欺骗 第7章 促销活动中的欺骗 第8章 商谈中的欺骗 第9章 由雇员提供便利的欺骗 第10章 顾客欺骗行为所引发的管理启示的总结 第三部分 顾客欺骗行为如何成功实施 第11章 商家容易遭受顾客欺骗的商业活动实践 第12章 顾客捕捉商家弱点而采取的欺骗手段 第四部分 导致顾客欺骗、反复欺骗的一系列事件 第13章 顾客行骗的第一个心理活动 第14章 顾客欺骗后的感受、借口及与他人的讨论 第15章 由顾客欺骗行为过程得来的管理启示 附录 让顾客披露欺骗经历 参考文献

<<应对商业活动中的欺诈>>

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>