

<<顾客满意度测评手册>>

图书基本信息

书名：<<顾客满意度测评手册>>

13位ISBN编号：9787508716077

10位ISBN编号：7508716078

出版时间：2007-2

出版时间：中国社会出版社

作者：中国质量协会

页数：353

字数：370000

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>

<<顾客满意度测评手册>>

内容概要

《顾客满意度测评手册》由中国质量协会主编。

该书采用教学课程的方式，在总结顾客满意测评中的具体实践经验的基础上，系统地、详尽地论述和讲解了顾客满意的理念和方法；顾客满意度测评方案的确立和实施；顾客满意数据的整理分析和报告编写；以及提高顾客满意度的不断持续改进和发展。

全书共分七个部分三十一个章节。

同时，该书对中国质量协会根据国际国内顾客满意测评的实际情况研制开发的《顾客满意度测评应用软件》作了相应的介绍；此外，本书附《用户满意度测评规范》。

希望该书和软件能够为开展实施顾客满意工程的组织以及开展实施顾客满意度测评工作的相关人员有所指导和帮助。

<<顾客满意度测评手册>>

书籍目录

第一部分 顾客满意度的理解与应用 1.1 顾客满意与顾客满意度 1.2 顾客满意理念的普及发展 1.3 顾客满意度测评的重要性 1.4 影响顾客满意度的主要因素 1.5 顾客满意度在ISO-9000中的体现第二部分 认识和理解顾客的需求 2.1 将顾客满意作为经营目标 2.2 确定满意度调查的对象 2.3 重视与顾客的接触点 2.4 理解顾客的需求和行为第三部分 顾客满意测评调查方案的确定及实施 3.1 选择适当的抽样调查方法 3.2 顾客满意度测评结构的设定 3.3 设计顾客满意度调查问卷 3.4 实施顾客满意度的测量 3.5 建立数据的采集分析第四部分 顾客满意度测评统计分析工具的应用 4.1 描述性统计分析方法 4.2 相关分析方法 4.3 回归分析方法 4.4 方差分析方法 4.5 PLS分析方法 4.6 SPSS统计分析软件 4.7 《顾客满意度测评应用软件》第五部分 顾客满意度测评报告编写 5.1 编写测评报告的基本要点 5.2 关键因素的分析列表 5.3 测评结果的绘图技术 5.4 用图表建立质量改进的优先排序 5.5 开放型问题的分类整理第六部分 顾客满意度的持续改进 6.1 建立顾客满意度测评的长效机制 6.2 顾客满意度数据库的建立 6.3 持续改进顾客满意度 6.4 顾客关系管理 6.5 员工满意度的提高第七部分 顾客满意度测评案例附：《用户满意度测评规范》

<<顾客满意度测评手册>>

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>