

<<服务失败与服务补救>>

图书基本信息

书名：<<服务失败与服务补救>>

13位ISBN编号：9787509714669

10位ISBN编号：7509714664

出版时间：2010-5

出版时间：社会科学文献出版社

作者：郑丹

页数：273

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>

<<服务失败与服务补救>>

内容概要

服务业是国民经济的重要组成部分，服务业的发展水平是衡量一个国家或地区现代社会经济发达程度的重要标志。

在对我国服务业的发展现状和所存在的问题进行分析的基础上，根据国内外服务管理研究领域的最新成果，本章提出了服务补救的研究目的、研究意义和研究问题。

<<服务失败与服务补救>>

书籍目录

第一章 引言第一节 研究背景第二节 研究的目的和意义第三节 研究问题第二章 服务补救研究综述第一节 服务补救的定义与分类第二节 服务补救的前因——服务失败的研究第三节 服务补救效果的研究第三章 顾客情绪、顾客满意及行为意向研究综述第一节 情绪的定义第二节 顾客情绪及其分类与测量第三节 归因、情绪与行为第四节 顾客情绪与顾客满意及行为意向第四章 研究模型与研究假设第一节 研究的主要思路和关键问题第二节 研究模型第三节 研究假设与立论依据第五章 研究设计与问卷设计第一节 研究设计第二节 情景模拟的检验第三节 预调查第四节 正式调查问卷的设计第六章 正式研究数据分析与假设检验第一节 正式研究数据质量分析第二节 假设检验与讨论第七章 研究结论与讨论第一节 研究结论第二节 研究贡献第三节 研究局限及未来研究方向参考文献附录

<<服务失败与服务补救>>

章节摘录

第一，与个人动机归因理论不同，人际动机归因理论适合于人际归因的情况，即观察者对行为者的责任判断，这与服务中人际互动的特点、服务失败时顾客对服务提供者的责任判断的情形几乎完全一样。

所以，人际动机归因理论适合于对服务失败、服务补救的研究。

第二，Weiner提出的人际动机归因过程序列：思考——情感——行动，与Oliver。（1993）在研究中提出的包含情感因素的顾客满意模型以及顾客满意研究中一些实证研究的结果相一致。

所以，Weiner的理论为顾客满意中相关的研究提供了一个有力的理论基础和合理的解释，即归因引发情感反应，进而影响着顾客满意、顾客行为。

同时，Weiner。

的人际动机归因过程序列也提示我们：在对行为的影响上，情感的作用是直接的，在一些情况下（例如服务失败），有可能超过顾客满意的作用。

第三，Weiner关于责任推断的研究提示我们：在人际归因的情况下，可控性维度是最重要的，归因的归属和稳定性则显得不是很重要。

因此，对服务失败下顾客的归因应该采用Weiner提出的责任推断（可控性维度）方式来进行分析，而不是个人归因中的三维结构。

目前，除Tsiros、Mittal和Ross在2004年进行的一项研究采用了责任推断的方式外，尚未发现采取同类方式进行研究的其他文献。

第四，Weiner关于责任推断与情感联结的研究和实证证明，该理论非常适合服务失败引发顾客情绪反应的情形，但目前还没有研究在营销环境下验证Weiner提出的“思想——情感——行为”序列，这也为服务失败、服务补救的研究提供了新的研究路径。

<<服务失败与服务补救>>

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>