

<<顾客为什么忠诚>>

图书基本信息

书名：<<顾客为什么忠诚>>

13位ISBN编号：9787543218031

10位ISBN编号：7543218038

出版时间：2010-9

出版时间：格致出版社

作者：宋亦平，范鹏东 编著

页数：170

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>

<<顾客为什么忠诚>>

内容概要

以往的研究大都关注顾客忠诚给企业带来的价值，对于顾客忠诚及顾客与商家关系的发展可以给顾客带来的利益却缺乏足够的重视。

本书正是从关系利益的视角重新解读顾客忠诚度，从而使人们能够更好地理解和把握消费者的态度和行为。

<<顾客为什么忠诚>>

书籍目录

第1部分 从顾客忠诚到关系营销 第1章 顾客忠诚 1.1 顾客忠诚的概念 1.2 顾客忠诚中相对态度——购买行为关系 1.3 顾客忠诚的前置因素 参考文献 第2章 关系营销 2.1 关系营销的理论体系 2.2 关系营销与传统营销的比较 2.3 关系营销的主要变量 参考文献第2部分 关系利益视角的研究 第3章 关系利益概述 3.1 企业同顾客之间关系的一般模型 3.2 关系利益的提出 3.3 关系利益的作用机制 参考文献 第4章 不同服务行业中关系利益对于顾客忠诚度的影响 4.1 服务业中的关系利益 4.2 关系利益在不同服务业中的作用机制 4.3 关系利益跨行业差异的实证研究 参考文献 第5章 个人熟悉度作用下关系利益对顾客忠诚度的影响 5.1 个人关系与关系利益 5.2 关系利益在不同个人熟悉度下的作用机制 5.3 关系利益在不同个人熟悉度下的实证比较 参考文献 第6章 国家文化对关系利益的影响 6.1 关系营销研究的文化问题 6.2 国家文化的调节作用 参考文献

<<顾客为什么忠诚>>

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>