第一图书网, tushu007.com

<<顾客满意度指数测评方法及其应用>>

图书基本信息

书名：<<顾客满意度指数测评方法及其应用研究>>

13位ISBN编号：9787564202002

10位ISBN编号：7564202009

出版时间：2008-4

出版时间：上海财经大学出版社有限公司

作者：廖颖林

页数：211

字数：201000

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

内容概要

本书以顾客满意度指数为研究对象，较系统、深入地研究了在测评顾客满意度指数过程中所遇到的几个主要问题，并得出了一些结论。

本书具有一定的理论深度，可以成为管理学、管理工程学、统计学等专业本科生或者研究生的理论参考书。

本书具有较好的实践操作性，可以成为顾客满意度指数测评工作者的实用指导书。

本书还能成为企业管理者了解企业员工满意度和顾客满意度情况的参考读物。

书籍目录

前言第一章 顾客满意度指数的发展背景和测评意义 第一节 发展背景 第二节 测评意义第二章 企业顾客满意度指数测评程序 第一节 调查准备 第二节 调查实施和调查分析第三章 企业顾客满意度指数模型 第一节 顾客满意度模型的发展 第二节 宏观层面模型和微观层面模型 第三节 企业顾客满意度指数融合模型第四章 企业顾客满意度指数赋权方法 第一节 顾客满意度指数赋权方法的发展 第二节 主观赋权方法 第三节 客观赋权方法 第四节 赋权方法评价体系第五章 基于结构方程建模的顾客满意度指数 第一节 基于结构方程建模的指数测评程序 第二节 LIsREL建模方法 第三节 PLS建模方法 第四节 USREL和PLS建模方法的比较 第五节 PLS建模方法的技术第六章 基于电信企业的案例分析 第一节 顾客满意度指数基本模型及分析 第二节 客观赋权方法的比较 第三节 PLS建模方法的技术比较第七章 顾客满意度指数关联研究框架 第一节 企业员工满意度指数测评 第二节 企业员工、顾客满意度指数关联研究第八章 区域性顾客满意度指数——以上海市为例 第一节 上海市顾客满意度指数的重要因素 第二节 上海市顾客满意度指数体系设计附录图检索表检索参考文献

章节摘录

第一章 顾客满意度指数的发展背景和测评意义： 第二节 测评意义： 本书通过系统梳理顾客满意度指数现有成果，从分析企业内部顾客满意度指数到企业员工满意度指数，从研究企业顾客满意度指数到区域性顾客满意度指数，对顾客满意度指数的测评展开了全面分析。
在研究企业顾客满意度指数时主要从以下5个方面展开：首先探讨了企业顾客满意度指数测评的程序，然后讨论了企业顾客满意度指数模型的构建；其次比较了各种顾客满意度影响因素赋权方法；接着系统地研究了基于结构方程模型的顾客满意度指数技术；最后利用某个电信企业的数据进行案例分析。
在研究区域性顾客满意度指数时，主要解 决了区域性顾客满意度指数由于其宏观特性而与企业顾客满意度指数在测评中不同的几个问题。
本书对顾客满意度指数测评的探讨，将在理论上进一步深化相关领域的研究，同时在实践上具有一定的指导作用。
一、理论意义： 本书将进一步丰富满意度指数理论内容，并充实指数的理论体系。
近几十年来，顾客满意度指数的研究一直是统计学领域、管理学领域研究的热点之一。
虽然已经取得了大量研究成果，但是在某些方面仍未达成共识。
就顾客满意度指数研究而言，可分为两个层面：微观层面的研究和宏观层面的研究。
其中，微观层面的研究主要是指目标企业根据自身情况设立顾客满意度指数模型，并采用一定的方法生成顾客满意度指数。

第一图书网, tushu007.com

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