

客户满意度和忠诚度测评手册



[客户满意度和忠诚度测评手册_下载链接1](#)

著者:奈杰尔·希尔

出版者:机械工业出版社

出版时间:2004-3-1

装帧:平装(无盘)

isbn:9787111136361

在这本书中，作者不仅分析了忠诚度本质，也作细提供了测评这个复杂概念的方法，并对满意度—利润链和相关的建模与预测技术做了解释。

作者介绍:

目录: 前言
第1章 简介
第2章 为什么测评客户满意度
第3章 忠诚度
第4章 满意度——利润链
第5章 调查目标
第6章 理解客户行为

第7章 探索性研究

第8章 取样调查

第9章 调查选择方案

第10章 调查问卷设计

.....

附录A 客户调查范例

附录B 服务质量标准

附录C 术语表

附录D 参考文献

• • • • • (收起)

[客户满意度和忠诚度测评手册_下载链接1](#)

标签

- CRM
- 客户满意度和忠诚度测评手册
- 客户满意度
- 顾客满意度
- 社会学
- 咨询
- library1

评论

[客户满意度和忠诚度测评手册_下载链接1](#)

书评

[客户满意度和忠诚度测评手册 下载链接1](#)