

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，也仔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](#)