

顾客满意战略的理论与实践



[顾客满意战略的理论与实践_下载链接1](#)

著者:徐碚

出版者:华中科技大

出版时间:2007-4

装帧:

isbn:9787560940021

本书在经济全球化和以服务制胜的大背景下，以顾客满意为目标，通过定性与定量相结合并以定量为主的研究方法，以质量机能展开扩展模型为研究路线，着重研究了顾客感知服务质量的测评及监控模型、顾客需求目标值的策划模型、顾客满意的实施决策模型等，提出了一整套以顾客满意度来驱动企业内部服务体系、组织、流程及文化的持续改进机制。

本书研究取得了既有理论意义又有实际应用价值的研究成果，将对我国服务业的健康持续发展起到积极的促进作用。该书可作为市场营销专业的本科生和研究生的学习参考书，也可作为致力于市场营销和服务运营领域的企事业人员的实用手册。

作者介绍:

目录:

[顾客满意战略的理论与实践_下载链接1](#)

标签

评论

[顾客满意战略的理论与实践_下载链接1](#)

书评

[顾客满意战略的理论与实践_下载链接1](#)