

电子金融服务顾客关系质量评价模式的实证研究



[电子金融服务顾客关系质量评价模式的实证研究 下载链接1](#)

著者:李菁华

出版者:

出版时间:2009-9

装帧:

isbn:9787564206116

《电子金融服务顾客关系质量评价模式的实证研究》探讨了中国电子金融服务顾客的感知价值来源。研究表明。顾客在核心服务、附加服务、营业网点运营、员工互动和顾客情感满足各层次的质量感知均对顾客感知价值有正向影响，但在电子服务运营层次的感知未对顾客感知价值产生影响。

作者介绍:

目录:

[电子金融服务顾客关系质量评价模式的实证研究](#) [下载链接1](#)

标签

评论

[电子金融服务顾客关系质量评价模式的实证研究](#) [下载链接1](#)

书评

[电子金融服务顾客关系质量评价模式的实证研究](#) [下载链接1](#)