第一图书网, tushu007.com

<<服务质量、关系质量与顾客满意>>

图书基本信息

书名：<<服务质量、关系质量与顾客满意-模型、方法及应用>>

13位ISBN编号：9787030292896

10位ISBN编号：7030292898

出版时间：2010-11

出版时间：科学出版社

作者：苏秦

页数：303

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

本书旨在传播服务质量、关系质量与顾客满意的度量方法和相关模型，以期为服务业、制造业的服务人员及管理人员提供客户关系管理与服务质量改进的理论与方法。
本书以服务质量为主线，构建了不同类型的服务质量模型与测量方法；重点探究并验证了“供应商—客户服务—顾客”服务链中服务质量、关系质量、顾客满意等的内在关系；揭示服务差错产生的机理，提出服务差错补救策略。
全书共7章，主要内容包括服务质量概述、服务质量的测量与容差设计、服务质量与关系质量、服务差错与服务补救、顾客满意与顾客忠诚、组织公民自主行为、服务质量与关系质量、供应商的组成结构与关系质量。
本书适用于高等院校服务管理、质量管理相关专业的教师和研究生，也适合从事服务管理、客户关系管理及质量管理的相关人员参考和阅读。

书籍目录

前言第1章 服务质量概述 1.1 服务及客户服务 1.2 服务质量的内涵 1.3 典型服务质量模型 1.4 服务交互过程 1.5 本章小结第2章 服务质量的测量与容差设计 2.1 传统服务质量的测量 2.2 电子商务服务质量的测量 2.3 服务质量的容忍区域分析 2.4 服务质量的优化与容差设计 2.5 本章小结第3章 服务质量与关系质量 3.1 关系质量及其维度 3.2 客户服务质量与关系质量 3.3 网络环境下顾客的关系利益 3.4 本章小结第4章 服务差错与服务补救 4.1 服务差错和服务补救概述 4.2 服务差错的顾客归因模式 4.3 价值导向的服务补救决策模型 4.4 服务补救策略的绩效差异与关系因素实验研究 4.5 基于Web的服务差错模式及其类型 4.6 本章小结第5章 顾客满意与顾客忠诚 5.1 顾客满意与顾客忠诚 5.2 网络消费者忠诚影响研究 5.3 顾客情感对服务质量和顾客满意的影响 5.4 基于贝叶斯网络模型的电子商务顾客忠诚研究 5.5 认证服务顾客满意度研究 5.6 本章小结第6章 组织公民行为、服务质量与关系质量 6.1 组织公民行为 6.2 组织公民行为对服务质量和关系质量的影响 6.3 研究设计及数据分析 6.4 本章小结第7章 供应商的组成结构与关系质量 7.1 供应链关系质量对合作策略的影响 7.2 供应商的功能结构、关系质量与制造商绩效 7.3 不同关系发展阶段的关系价值与关系质量 7.4 本章小结参考文献附录

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