

<<服务保证的设计及其有效性>>

图书基本信息

书名：<<服务保证的设计及其有效性>>

13位ISBN编号：9787309085426

10位ISBN编号：7309085426

出版时间：2011-10

出版时间：复旦大学出版社

作者：金立印

页数：307

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>

<<服务保证的设计及其有效性>>

内容概要

金立印编著的《服务保证的设计及其有效性——消费者心理距离视角的实验研究》重点介绍了企业实施服务保证策略的设计方法。

包括对企业该如何设计、何时实施服务保证才能最大程度获得消费者积极反应等问题的一系列实验研究。

主要从心理距离的角度提出了服务保证设计的新思路，并进行了实验研究，在此基础上得出对市场营销管理的启示。

《服务保证的设计及其有效性——消费者心理距离视角的实验研究》选题新颖，体系完整，对已有的理论和相关文献进行了详尽的梳理，并运用心理学实验研究方法，得出了令人信服的结论，不仅体现了较高的学术水平，对于企业的营销实践也具有很好的指导和借鉴意义。

<<服务保证的设计及其有效性>>

作者简介

金立印，毕业于韩国培材大学(Paichai Univeity)，获经营学博士学位。

现任复旦大学管理学院市场营销系副教授，副系主任。

长期从事消费者心理与行为方面的研究，主要研究方向为：消费者判断与决策、消费者动机研究、身份认同与消费等。

论文发表于International Journal of Market Research, Tourism Management, Journal of Marketing Management, Journal of Coumer

Marketing以及《管理世界》、《营销科学学报》、《南开管理评论》、《中国工业经济》等国内外学术期刊。

曾多次获得中国营销科学学报学术年会优秀论文奖、韩国顾客满意经营学会优秀论文奖。

研究工作受到国家自然科学基金项目、教育部留学回国人员科研启动基金、上海市哲学社会科学规划基金、上海市浦江人才计划的资助。

<<服务保证的设计及其有效性>>

书籍目录

第一章 绪论

- 1.1 研究背景和意义
- 1.2 研究范围、研究思路和主要研究内容
- 1.3 内容框架与研究方法
- 1.4 本书的主要创新

第二章 服务保证的概念界定、商业应用及研究脉络

- 2.1 服务保证的概念界定及分类
- 2.2 服务保证的商业应用
- 2.3 服务保证的研究脉络及现状评述
- 2.4 服务保证研究的相关理论

第三章 服务保证的市场反应

- 3.1 服务保证对企业服务质量和经营绩效的影响
- 3.2 作为营销工具的服务保证与消费者反应
- 3.3 作为运营工具的服务保证与企业内部反应
- 3.4 作为服务补救工具的服务保证及其影响

第四章 服务保证的设计与执行

- 4.1 服务保证的设计原则
- 4.2 服务保证的设计要素
- 4.3 服务保证与消费者机会主义行为
- 4.4 服务保证的设计特征对消费者评价影响的实证研究

第五章 行业普及程度、企业声誉与消费者对服务保证的评价

- 5.1 服务保证的行业普及程度对保证效力的影响
- 5.2 行业普及程度与企业声誉对服务保证效力的交互作用
- 5.3 综合讨论及管理启示

第六章 基于心理距离与解释水平理论的服务保证设计框架

- 6.1 解释水平理论的起源和发展
- 6.2 心理距离与解释水平的关系
- 6.3 心理距离、解释水平理论与消费者行为研究
- 6.4 心理距离与解释水平理论在服务保证设计中的应用

第七章 时间距离与服务保证设计

- 7.1 问题提出与研究目的
- 7.2 实验一：时间距离与消费者对服务保证覆盖范围的偏好
- 7.3 实验二：时间距离与消费者对服务保证赔偿额度和启用程序的偏好
- 7.4 综合讨论与管理启示

第八章 空间距离与服务保证设计

- 8.1 问题提出与研究目的
- 8.2 实验一：空间距离与消费者对宾馆服务保证的评价
- 8.3 实验二：空间距离与消费者对餐饮服务保证的评价
- 8.4 综合讨论与管理启示

第九章 社会距离与服务保证设计

- 9.1 问题提出与研究目的
- 9.2 实验一：为自己或他人选择英语培训班
- 9.3 实验二：为与自己相似或不相似的他人选择餐饮服务
- 9.4 实验三：权力感知与快递服务保证的偏好
- 9.5 综合讨论与管理启示

<<服务保证的设计及其有效性>>

第十章 研究总结与管理启示

10.1 研究的总体发现

10.2 研究的理论贡献与管理启示

10.3 研究的不足之处与未来研究方向

参考文献

致谢

<<服务保证的设计及其有效性>>

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>