

图书基本信息

书名：<<酒店服务接触对顾客体验的影响效应研究>>

13位ISBN编号：9787505888128

10位ISBN编号：7505888129

出版时间：2009-12

出版时间：经济科学出版社

作者：刘金岩

页数：185

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

面对来自世界酒店市场的日益白热化和同质化竞争，体验经济时代顾客的日益多元化和个性化需求，酒店服务中的体验要素成为顾客再次入住酒店的真正诱因，顾客经由服务接触得到的体验将最终内化为顾客心中对于服务感知满意与否的评价。

然而，理论界却面临着服务管理理论研究的延续性和旅游服务实践的大幅度脱节、酒店管理理论的严重匮乏，顾客体验相关研究的相对薄弱和不足等问题。

基于以上事实，本书以酒店企业为研究对象，采用实证研究、案例研究、质性研究和量化研究等研究方法，探讨了理论和实践中的服务接触、顾客体验以及服务接触对顾客体验的影响效应问题。

在研究内容上，本书针对服务接触和顾客体验的文献评述，基于酒店顾客需求的多样性，对酒店服务接触和顾客体验的概念进行了重新界定；后借助顾客体验过程及结果的分析，结合质性研究结果，从理论上构建了服务接触对顾客体验的影响效应模型，据此验证了酒店服务接触对顾客体验的影响效应。

在此基础上，归纳了酒店服务接触对顾客体验的影响要素，总结了服务接触对顾客体验的影响方式，从而解释了顾客体验如何通过影响顾客再惠顾意愿，从而影响顾客忠诚，最终对酒店服务绩效产生实质性影响的现象。

本书不但适合于长期从事服务管理教学与科研的广大学者、高级管理人员和旅游服务部门对服务接触与顾客体验问题进行深入思考，而且对旅游管理和市场营销专业的研究生、本科生的学习也将有所助益。

作者简介

刘金岩（1972-），女，山东潍坊人，南开大学商学院博士生，山东经济学院工商学院讲师，主要研究方向为企业管理和酒店管理。

书籍目录

第一章 导论 第一节 酒店服务接触和顾客体验问题的提出 第二节 研究视角和思路 第三节 研究方法与创新之处 参考文献第二章 服务接触：概念界定和文献回顾 第一节 服务接触的概念界定 第二节 服务接触的文献回顾 第三节 服务接触理论研究的文献评析 参考文献第三章 顾客体验的过程及结果 第一节 顾客体验的理论溯源 第二节 顾客体验的过程 第三节 顾客体验的结果 参考文献第四章 酒店服务接触对顾客体验的影响效应：立论依据及理论推演 第一节 相关概念的内容定义 第二节 酒店服务接触对顾客体验的影响效应的立论依据 第三节 酒店服务接触对顾客体验的影响效应的理论推演 参考文献第五章 酒店服务接触对顾客体验的影响效应：质性探索 and 理论模型构建 第一节 对概念模型的质性探索 第二节 酒店服务接触对顾客体验的影响效应的理论模型 参考文献第六章 酒店服务接触对顾客体验的影响效应的实证检验 第一节 实证设计 第二节 数据采集及分析 第三节 酒店服务接触对顾客体验的影响效应的模型检验及假设验证 第四节 酒店服务接触对顾客体验的影响效应的实证检验结果 第五节 酒店服务接触对顾客体验的影响效应的实证检验结论 参考文献第七章 酒店服务接触对顾客体验的影响效应与酒店管理创新 第一节 酒店服务接触对顾客体验的影响效应与酒店管理实践 第二节 酒店管理创新：以服务接触对顾客体验的效应为核心 参考文献后记

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>