

<<中国顾客满意指数指南>>

图书基本信息

书名：<<中国顾客满意指数指南>>

13位ISBN编号：9787506631129

10位ISBN编号：7506631121

出版时间：2003-6

出版时间：中国标准出版社

作者：国家质检总局

页数：412

字数：332000

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>

## <<中国顾客满意指数指南>>

### 内容概要

本书分为上、下两篇共计13章，上篇：中国顾客满意指数的测评与分析，共有8章。

下篇：顾客满意度的改进，共有5章。

本书有两个主要特点：第一，理论联系实际，并侧重于实际。

作者编著本书的初衷就是希望它能够成为一本普及性读物，无论读者对心理学、消费行为学、经济学和统计学有无背景知识，都能参照本书进行实际操作。

所以，本书在应用这些学科的理论知识的同时尽量避免使用学术语言，并强调可操作性。

第二，本书穿插了安排大量示例，以例读者更好地理解有关的内容。

这些示例都是著者在前几年实际工作中的真实情况，只是在必要时，对其名字进行了处理。

## &lt;&lt;中国顾客满意指数指南&gt;&gt;

## 书籍目录

序言1Preface 2序言2(参考译文) 前言上篇 中国顾客满意指数的测评与分析 第一章 顾客满意度与顾客满意指数 第一节 顾客满意度的重要性 第二节 影响顾客满意度的主要因素 第三节 国外顾客满意指数的研究 第四节 中国顾客满意指数的研究 第五节 测评中国顾客满意指数的意义 第二章 中国顾客满意指数测评模型 第一节 测评模型的设计原则 第二节 中国顾客满意指数测评基本模型 三三节 耐用消费品行业顾客满意指数测评模型, 第四节 非耐用消费品行业顾客满意指数测评模型 第五节 服务行业顾客满意指数测评模型 第六节 特殊行业顾客满意指数测评模型 第三章 中国顾客满意指数的调查问卷 第一节 调查问卷设计的基本原则 第二节 调查问卷的设计程序 第三节 耐用消费品行业顾客满意指数调查问卷 第四节 非耐用消费品行业顾客满意指数调查问卷 第五节 服务行业顾客满意指数调查问卷 第六节 特殊行业顾客满意指数调查问卷 第四章 中国顾客满意指数的统计抽样 第一节 统计抽样的基本原则 第二节 第二产业的统计抽样 第三节 第三产业的统计抽样 第四节 产品或服务类别的统计抽样 第五节 企业/品牌的统计抽样 第五章 中国顾客满意指数的调查实施 第一节 调查实施方法的选择 第二节 调查实施过程的误差 第三节 计算机辅助电话访谈系统的开发 第四节 计算机辅助电话访谈系统的管理 第六章 中国顾客满意指数的数据处理 第一节 问卷的筛选 第二节 数据的编码与输入 第三节 数据的处理 第四节 数据的计算 第五节 数据的检验 第七章 中国顾客满意指数的分析工具 第一节 社会科学统计软件(SPSS) 第二节 描述性统计分析方法 第三节 相关分析方法 第四节 回归分析方法 第五节 方差分析方法 第八章 中国顾客满意指数分析下篇 顾客满意度的改进 第九章 顾客满意度改进的战略 第十章 顾客满意度的深入调查 第十一章 顾客满意度调查数据的分析 第十二章 顾客满意度的改进策略 第十三章 顾客满意度的持续改进附录1 2001年试点和2002年国家名牌产品测评调查结果附录2 图表目录附录3 示例目录参考文献结语

<<中国顾客满意指数指南>>

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>