

图书基本信息

书名：<<北京市服务企业顾客信任度与顾客选择行为研究>>

13位ISBN编号：9787509612989

10位ISBN编号：7509612985

出版时间：2011-4

出版时间：经济管理出版社

作者：赵冰

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>

## <<北京市服务企业顾客信任度与顾客选>>

### 内容概要

本书选择北京市服务企业作为研究对象，考察不同类型服务企业的顾客信任程度如何以及顾客信任如何影响其后续的选择行为。

研究结果一方面对信任理论研究中的分歧提供补充，另一方面将为北京市各类服务企业的操作实践提供可行性营销及管理策略，同时可以为政府把握首都服务企业消费者行为状况、制定相应的产业政策提供依据。

本书试图探索北京市服务企业的顾客信任状况以及顾客信任与其后续消费行为之间的关系。

#### 作者简介

赵冰，北京大学管理学博士，首都经济贸易大学工商管理学院副教授，主讲客户关系管理、消费者行为学等课程。

书籍目录

第一章 文献回顾

- 一、消费者忠诚 ( Consumer Loyalty )
- 二、消费者转换 ( Consumer Switching )
- 三、消费者投诉 ( Consumer Complaint )
- 四、口碑 ( Word of Mouth )
- 五、消费者信任 ( Consumer Trust )

第二章 信任

- 一、信任的定义
- 二、研究信任的现有理论
- 三、信任的维度
- 四、信任的层次
- 五、对信任研究的未来发展方向

第三章 行业选择

第四章 研究设计

第五章 分行业对比信任度高低

- 一、我国传统服务业与现代服务业的发展现状
- 二、两类服务业的顾客信任与选择行为对比
- 三、研究结果

第六章 分行业调查顾客选择行为特征

- 一、北京的餐饮业及其消费者状况
- 二、北京的银行业及其消费者状况
- 三、电影产业及电影消费者状况研究
- 四、北京市动漫产业的消费者状况
- 五、北京市艺术品市场发展状况及消费者构成研究

第七章 结论

附录一 动漫产业深度访谈问题

附录二 动漫产业消费者调查问卷

附录三 艺术品市场消费者调查问卷

附录四 电影产业消费者调查问卷

参考文献

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>