第一图书网, tushu007.com

<<中国房地产顾客满意度指数系统 >

图书基本信息

书名：<<中国房地产顾客满意度指数系统理论与实践>>

13位ISBN编号：9787509617939

10位ISBN编号：7509617936

出版时间：2012-3

出版时间：经济管理出版社

作者：中国指数研究院　著

页数：190

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

莫天全编著的《中国房地产顾客满意度指数系统理论与实践(第2版)》在原书的基础上对理论体系进行了进一步的梳理，对已有满意度相关理论的综述更加详实，对中国房地产顾客满意度指数体系的阐释更加完备。
其中，重点加入了结构模型各变量的解释以及变量间互动关系的描述，以期帮助读者更加深入地理解顾客满意度模型的原理内容。
同时，本书详细介绍了顾客满意度调查从指标设定、指数计算到报告撰写的整个过程，帮助实践工作者明晰工作要点，具有重要的实践指导意义。
除此之外，本书最大的亮点在于增加了顾客满意度管理这一章，这也是近年来项目实践中的一项创新，该部分内容重点关注顾客满意度测评结果在企业管理实践中的具体应用，并选择联系最为紧密的绩效管理体系作为切入点，深入剖析管理问题产生的根本原因，从而重新设计企业绩效管理制度与具体管理工具，充实绩效考核指标资源库，真正做到自上而下地贯彻以顾客为导向的管理理念，以顾客满意为首要准则来规范企业组织和员工的行动方向。

作者简介

中国指数研究院是整合中国房地产指数系统、搜房研究院、中国别墅指数系统、中国装饰装修及材料指数系统、中国房地产TOP10研究组等研究资源，由国内外几十位专家和数家学术机构共建的全方位服务于中国商业经济的研究机构，下设华北、华东、华南、华中及西南五个分院，是中国目前最大的房地产专业研究院。

书籍目录

第一章 顾客满意度概述
第一节 顾客满意度与顾客满意度指数
一、顾客满意度
二、顾客满意度指数
第二节 顾客满意度理论产生的背景与发展历程
一、顾客满意度理论产生的背景
二、顾客满意度理论的发展历程
第三节 顾客满意度测评的意义
一、开展顾客满意度研究对企业的意义
二、我国的顾客满意度研究与实践
第二章 顾客满意度理论
第一节 国外满意度及满意度指数理论
一、顾客满意度理论
二、顾客满意度测评模型
第二节 我国满意度及满意度指数理论
一、顾客满意度理论的探索
二、CCSI结构模型
第三章 中国房地产顾客满意度指数系统的实施
第一节 顾客满意度测评对房地产业的意义
一、房地产业进行顾客满意度测评的必要性
二、顾客满意度测评对房地产企业的重要意义
三、房地产业进行顾客满意度测评的现实功能
四、我国房地产顾客满意度指数的研究和实践
第二节 中国房地产顾客满意度指数体系的构建
一、构建中国房地产顾客满意度指数体系的目的
二、中国房地产顾客满意度指数体系的主要内容
三、结构模型及变量解释
四、指标测量体系
五、顾客满意度指数的计算
第三节 中国房地产顾客满意度调查
一、调查目的和内容
二、调查问卷设计
三、调查方法
四、数据整理与录入
五、数据分析方法
六、测评报告撰写
第四章 房地产顾客满意度管理
第一节 树立以顾客满意为导向的企业理念
第二节 房地产顾客满意度管理的目标
一、提升顾客整体满意度水平
二、建立各管理模块的规范化业务流程
三、增强顾客满意度管理的组织敏捷性
四、培育顾客满意度管理的专业化能力
第三节 房地产顾客满意度管理组织设计
一、房地产企业传统组织架构面临的新趋势

二、基于顾客满意度管理的组织再设计
三、部门职能及人员配置
第四节 房地产顾客满意度管理业务流程
一、顾客满意度管理的业务内容
二、顾客满意度管理业务流程
第五节 顾客满意度测评结果应用
一、顾客满意度测评结果
二、行动计划优先性排序与原因挖掘
三、基于顾客满意度测评的企业绩效管理
四、房地产顾客满意度提升关键环节管理
第五章 中国指数研究院房地产顾客满意度研究成果
成果1 2011年中国城市居民居住满意度研究报告
成果2 某住宅项目顾客满意度报告
成果3 某商业项目顾客满意度报告
成果4 某写字楼项目顾客满意度报告
成果5 房地产顾客满意度管理手册提纲
第六章 中国房地产顾客满意度指数系统的组织构架
参考文献

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