

<<顾客满意度测量手册>>

图书基本信息

书名：<<顾客满意度测量手册>>

13位ISBN编号：9787544114950

10位ISBN编号：7544114953

出版时间：2001-01

出版时间：沈阳出版社

作者：英、奈杰尔，希尔

页数：332

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>

<<顾客满意度测量手册>>

内容概要

《顾客满意度测量手册》利用精心设计的例证及现实生活中的案例，向我们一步一步展示讲解顾客满意度测量的全过程，从开始确定目标到最后实施相应的措施，给我们提供了综合全面的指导。无论你是直接负责进行顾客满意度测量，还是需要了解相关的问题的方法，这本手册都能够向你提供最佳的知识和建议。

<<顾客满意度测量手册>>

作者简介

作者：(英国)奈杰尔·希尔(Nigel Hill)

<<顾客满意度测量手册>>

书籍目录

简介为什么要测量顾客满意度调查目标理解顾客行为探索性研究抽样调查的选择方案问卷设计采访技巧分析与报告公共关系方方面面利益最大化附录1 客户调研标准附录2 服务质量标准附录3 词汇表

<<顾客满意度测量手册>>

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>