

<<客户满意度和忠诚度测评手册>>

内容概要

《客户满意度和忠诚度测评手册》完整地分析了如何通过调查研究来了解客户满意度和忠诚度，引导读者一步步经历设计调查、进行调查、产生客户满意度和忠诚度准确结果的过程。本书不仅详尽地说明了调查问卷设计分析和汇总等研究过程，而且分析了影响客户满意度形成的因素，这不仅包括项目计划，调查前、调查中和调查后与客户的沟通，而且包括内部反馈、采取有效的行动解决调查中发现的问题。

<<客户满意度和忠诚度测评手册>>

作者简介

奈杰尔·希尔已经致力于客户满意度测评达12年之久，并于1996年成立了Leadership Factor公司，专门从事这个领域。

他在世界各地的会议上发表主题演讲，并负责许多知名公司的客户研究项目。

<<客户满意度和忠诚度测评手册>>

书籍目录

前言第1章 简介第2章 为什么测评客户满意度第3章 忠诚度第4章 满意度—利润链第5章 调查目标第6章 理解客户行为第7章 探索性研究第8章 取样调查第9章 调查选择方案第10章 调查问卷设计第11章 访谈技巧第12章 分析和报告第13章 公共关系方面第14章 测评忠诚度第15章 建模与预测第16章 效益最大化附录A 客户调查范例附录B 服务质量标准附录C 术语表附录D 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>