

<<简化的顾客满意测量>>

图书基本信息

书名：<<简化的顾客满意测量>>

13位ISBN编号：9787111129974

10位ISBN编号：7111129970

出版时间：2003-9

出版时间：机械工业出版社

作者：特利·瓦伏拉

页数：234

字数：280000

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>

<<简化的顾客满意测量>>

内容概要

本书是为从事顾客满意测量工作的专业人员撰写的实用手册。

主要介绍了如何发现顾客的需求，如何测量顾客满意，如何根据数据分析结果推断顾客满意度，如何撰写调查报告，如何激励组织持续改进从而提高顾客的满意程度。

本书是按照逻辑性的时间顺序安排的，描述了顾客满意调查过程中开发和实施的各个阶段和步骤，具有极强的实用性和可操作性。

<<简化的顾客满意测量>>

作者简介

特利·瓦伏拉博士是Marketing Metrics公司的总裁，这是一家营销咨询公司，专门从事顾客满意和顾客保持的测量和改进，其客户有：宾特利汽车、梅莱德斯——奔驰美国分部、摩根·斯坦、摩托罗拉和Toys ' R ' Us等。

瓦伏拉的其他著作有：《顾客欣喜原则》、《营销以后》和《改

<<简化的顾客满意测量>>

书籍目录

中译本序1	中译本序2	引言	ISO标准	ISO 9000标准的演变	书写惯例	本书架构	章节的组织	致谢 (略)	准备、确定、实施!
第1部分	发现	顾客的要求是什么?							
第1章	了解什么是顾客满意测量	以及它在ISO 9001:2000标准中的作用	第2章	识别你的顾客	第3章	识别顾客要求	第2部分	设计与展开	如何测量顾客满意程度?
第4章	决定何时测量、测量什么以及如何测量	第5章	测量满意程度	第3部分	推断	如何分析你所收集到的数据?			
第6章	数据分析	第4部分	论述	如何报告你的发现?					
第7章	报告结果	第5部分	发展	你如何去推动持续改进?					
第8章	关闭循环:结果的沟通	附录	附录A	工作量	附录B	问卷表	附录C	推荐参考资料	后记

<<简化的顾客满意测量>>

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>