

<<中国零售顾客满意度研究>>

图书基本信息

书名：<<中国零售顾客满意度研究>>

13位ISBN编号：9787505876316

10位ISBN编号：7505876317

出版时间：2008-11

出版时间：经济科学出版社

作者：王高，李飞 等著

页数：279

字数：310000

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>

<<中国零售顾客满意度研究>>

内容概要

《中国零售顾客满意度研究》通过对我国零售业的顾客满意度情况的全国性调查，对我国主要零售业态的顾客满意度进行了研究。

全书分7篇共计17章，主要内容包括零售业顾客满意度实证研究的背景和意义、中国零售业满意度的测评与分析方法。

大型综合超市顾客满意度实证分析、大型百货商店顾客满意度实证分析、大型家电专业店顾客满意度实证分析、大型建材专业店顾客满意度实证分析以及研究总结。

此项研究的主要目的是系统地开发一套适合中国的零售业顾客满意度测量量表和顾客满意度测量分析模型，并对我国主要零售业态的顾客满意度状况进行持续的实证研究，进而深入了解中国零售业的竞争态势，促进中国零售业的发展。

<<中国零售顾客满意度研究>>

书籍目录

第一篇 导论 第1章 导论第二篇 理论与方法 第2章 理论框架 2.1 顾客满意度的概念 2.2 顾客满意度的测量模型 2.3 质量—满意—忠诚链理论 第3章 研究设计 3.1 测量量表的开发和设计 3.2 调研样本设计 3.3 量表验证性因子分析和可靠性检验 第4章 分析方法 4.1 数据的处理 4.2 数据分析方法

第三篇 大型综合超市顾客满意度实证分析 第5章 2005年大型综合超市顾客满意度实证分析 5.1 顾客满意度影响因素 5.2 测量指标分析 5.3 各大型综合超市间的比较 第6章 2007年大型综合超市顾客满意度实证分析 6.1 顾客满意度影响因素 6.2 测量指标分析 6.3 各大型综合超市间的比较 第7章 2005年与2007年大型综合超市顾客满意度比较 7.1 顾客满意度影响因素比较 7.2 测量指标两年比较 7.3 各大型综合超市2005年与2007年变化的比较

第四篇 大型百货商店顾客满意度实证分析 第8章 2006年大型百货商店顾客满意度实证分析 8.1 顾客满意度影响因素 8.2 测量指标分析 8.3 各大型百货商店间的比较 第9章 2007年大型百货商店顾客满意度实证分析 9.1 顾客满意度影响因素 9.2 测量指标分析 9.3 各大型百货商店间的比较 第10章 2006年与2007年大型百货商店顾客满意度比较 10.1 顾客满意度影响因素比较 10.2 测量指标两年比较 10.3 各大型百货商店2006年与2007年变化的比较

第五篇 大型家电专业店顾客满意度实证分析 第11章 2005年大型家电专业店顾客满意度实证分析 11.1 顾客满意度影响因素 11.2 测量指标分析 11.3 各大型家电专业店的比较 第12章 2007年大型家电专业店顾客满意度实证分析 12.1 顾客满意度影响因素 12.2 测量指标分析 12.3 各大型家电专业店的比较 第13章 2005年与2007年大型家电专业店顾客满意度比较 13.1 顾客满意度影响因素比较 13.2 测量指标两年比较 13.3 各大型家电专业店2005年与2007年变化的比较

第六篇 大型建材专业店顾客满意度实证分析 第14章 2005年大型建材专业店顾客满意度实证分析 14.1 顾客满意度影响因素 14.2 测量指标分析 14.3 各大型建材专业店的比较 第15章 2007年大型建材专业店顾客满意度实证分析 15.1 顾客满意度影响因素 15.2 测量指标分析 15.3 各大型建材专业店的比较 第16章 2005年与2007年大型建材专业店顾客满意度比较 16.1 顾客满意度影响因素比较 16.2 测量指标两年比较 16.3 各大型建材专业店2005年与2007年变化的比较

第七篇 研究总结 第17章 研究总结 17.1 各零售业态顾客满意度研究总结 17.2 零售业态间顾客满意度影响机制比较 17.3 零售业态间满意度及影响因素表现水平比较

附录 附录1 综合超市、家电专业店和建材专业店顾客满意度测量量表 附录2 百货商店顾客满意度测量量表 后记

<<中国零售顾客满意度研究>>

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>