

顾客满意度测评理论与应用研究



作者：霍映宝著

出版社：南京：东南大学出版社

出版日期：2010.04

总页数：158

介绍：本书将顾客满意度指数模型的构建和模型参数的系统估计以及在服务领域中的应用作为主要研究内容，提出了构建CSI模型的几点启示性建议，并指出了整合LISREL和PLS方法对测评CSI的必要性；提出了基于GME原理测评CSI的两种方法；最后将顾客满意度指数模型原理应用到服务领域，并在供电服务行业、家居装修、城市公交、出租车、中小学教育、汽车销售与售后服务、保险行业、居住小区物业管理、旅游业等9大行业进行了实证研究。

说明：登录教客网（<https://www.jiaokey.com/book/detail/12539696.html>）查找全本阅读方式

顾客满意度测评理论与应用研究 评论地址：<https://www.jiaokey.com/book/detail/12539696.html>

教客网提供千万本图书阅读地址。

<https://www.jiaokey.com/book/detail/12539696.html>

书名：顾客满意度测评理论与应用研究