

湖南商学院工商管理博士论丛 零售企业服务质量的动态演化机制研究



作者：李坚飞著

出版社：北京：中国经济出版社

出版日期：2016.09

总页数：207

介绍：本书基于行为经济学和服务管理理论，在总结现有国内外研究文献及相关理论的基础上，首先对零售服务及其服务质量进行了界定。在此基础上，将零售服务供应链划分为零售企业、服务终端、消费顾客三个维度，从这三个维度分析了影响零售企业服务质量的诸多要素；其次，对零售企业、服务终端、消费顾客三个层次主体行为交互影响下零售企业服务质量动态演化的复杂属性进行分析，并运用正态性检验、异方差检验以及RS检验等方法对湖南J零售企业1997-2012年间的服务质量序列进行了实证检验。第三，对多层次异质主体主导下的零售企业服务质量演化机制进行了研究。最后，论文以湖南J零售公司为仿真样本，基于系统动力学模型对零售企业服务质量的控制对策进行了仿真与模拟分析。

说明：登录教客网 (<https://www.jiaokey.com/book/detail/14263748.html>) 查找全本阅读方式

湖南商学院工商管理博士论丛 零售企业服务质量的动态演化机制研究 评论地址：
<https://www.jiaokey.com/book/detail/14263748.html>

教客网提供千万本图书阅读地址。

<https://www.jiaokey.com/book/detail/14263748.html>

书名：湖南商学院工商管理博士论丛 零售企业服务质量的动态演化机制研究