

# 顾客满意测评认证证书申请 业务的区别及研究

产品名称	顾客满意测评认证证书申请 业务的区别及研究
公司名称	广东昊霖企业管理有限公司
价格	.00/个
规格参数	可售卖地:全国 服务优势:全程一对一咨询辅导办理 办理周期:1-3个工作日
公司地址	深圳市宝安区松岗街道芙蓉路9号
联系电话	17707584459 17707584459

## 产品详情

顾客满意和顾客信任是两个层面的问题。如果说顾客满意是一种价值判断的话，顾客信任则是顾客满意的行为化。

因此，我们说顾客满意仅仅只是迈上了顾客信任的个台阶，不断强化的顾客满意才是顾客信任的基础。同时，需要明确的是，顾客满意并不一定可以发展致顾客信任，在从顾客满意到顾客信任的过程中，企业还要做许许多多的事情。

【广东昊霖企业管理有限公司】

顾客满意测评认证证书申请 业务的区别及研究

在有关满意水平与顾客行为的关系问题上：大致存在两种不同的观点一种观点认为满意水平下顾客行为受到”态度的中介影响，不受满意水平的直接控制。例如Oliver(1980)的研究发现，高水平的满意度可增加顾客对品牌的偏爱态度，从而间接增加对该品牌的重复购买意向。Bearden& Teel(1983)在对汽车服务的研究中也发现，顾客满意水平对购买意向的影响受到态度的中介作用。

另一种观点则相反，认为满意水平下的顾客行为是独立的，即满意水平对顾客行为起直接作用。如LaBarbera& Mazursky(1983)的研究发现 顾客满意水平对顾客重购具有相当强的影响力。Ol-vet& Swan的研究也表明高满意水平对重购汽车的意向有很大影响。后来的学者对顾客忠诚的研究从某种程度上淡化上述两种观点之间的分歧 因为顾客忠诚同时包含了态度成分和行为成分。

也有研究者认为 仅有顾客满意是不够的 需要创造 ” 顾客惊喜(Oliver、Rust&Varki 1997)。 ” 一般满意 ” 的顾客的忠诚比率为23% 。 “ 比较满意 的顾客的忠诚比率为31% ，当顾客感到 “ 完全满意 ” 时 。 忠诚比率达到75%。[施乐公司](#)

对办公用品使用者的[满意度调查](#)

显示 “ 完全满意 ” 的顾客在购买后18个月再次购买的机率是 “ 比较满意 ” 者的六倍(Jones、Sasser 1995)。 Koichi ro(2005)着重研究了患者满意与患者忠诚之间的关系 。 他得出结论患者满意虽然是患者对医

疗服务质量的主观感受但却是患者选择医疗[服务提供者](#)和向他人推荐医疗服务提供者的驱动因素。