

# 北京市百货业态顾客满意度研究报告

## 报告大纲

观研报告网

[www.chinabaogao.com](http://www.chinabaogao.com)

## 一、报告简介

观研报告网发布的《北京市百货业态顾客满意度研究报告》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

官网地址：<http://baogao.chinabaogao.com/xiantiyongpin/2988729887.html>

报告价格：电子版: 5800元 纸介版：5950元 电子和纸介版: 6000

订购电话: 400-007-6266 010-86223221

电子邮箱: sale@chinabaogao.com

联系人: 客服

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

## 二、报告目录及图表目录

百货商场/购物中心是都市百姓经常要打交道的流通渠道，对百货商场/购物中心是否满意将会影响到每一个居民的生活幸福感。有鉴于此，迪纳市场研究院在2005年初针对北京市城八区的百货商场/购物中心进行了一次满意度调查，以了解整个北京市居民对这一零售业态的满意程度。本次调查在北京市共采集有效样本984份，调查通过电话访谈完成。分析框架采用迪纳市场研究院专门开发的百货业满意度测量结构方程模型，并采用PLS算法计算得到满意度、忠诚度和影响满意度的各要素的用户评价分值，以及这些要素对满意度影响的大小。调查涉及到的百货商场/购物中心主要有华联商厦、西单商场、中友百货、西单购物中心、华堂、双安商场、翠微大厦、新世界商城等。本次调查分析的主要结论包括：北京市百货业态的消费者满意度和中国用户满意指数（CCSI）生活服务类中其它服务的平均得分相近，但是用户忠诚度相对较高，报告对其中原因做了解释。对北京市百货商场满意度影响最大的是促销，其次是人员服务质量、商场形象、便利服务措施和商品提供，购物环境和硬件设施对满意度的影响相对较小。北京市百货商场顾客满意度对用户忠诚度影响很大，用户满意度提高一分，用户忠诚度将提高0.818分。为了改善顾客用户满意度，北京市百货商场首先要关注促销，同时也得重点关注人员服务质量和商场形象；从操作层面看，北京市百货商场要重点提升的满意度驱动要素包括：促销范围、销售人员有效解决问题的能力、服务及时性等。报告还对不同细分人群、主要百货商场、购物中心的顾客满意度状况进行了分析。该报告为业内企业如何改进服务质量、提高顾客满意度提供了数据支持和理论依据，是相关企事业单位科学决策的有效工具。 报告目录：调查说明 主要结论 1、用户满意度结构变量分析 2、用户满意度观测变量分析 3、用户满意度数据汇总 4、用户满意度战略矩阵 5、整体用户满意度观测变量改进的建议 6、不同控制变量水平下的观测变量差异分析 7、用户满意度测评模型

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/xiantiyongpin/2988729887.html>