

综述

服务业中顾客参与研究综述

翟家保,徐扬,

西南交通大学经济管理学院;智能控制与开发中心;

收稿日期 修回日期 网络版发布日期 接受日期

摘要 对服务业中顾客参与的概念、维度、水平、原因、顾客角色和顾客参与的前导、后果、调节、中介变量及其相互关系,进行了文献回顾与整理,进而提出了未来的研究方向。

关键词 [顾客参与](#) [维度](#) [服务业](#) [前导变量](#) [后果变量](#)

分类号

DOI:

对应的英文版文章: [2009-10-036](#)

通讯作者:

翟家保

作者个人主页: [翟家保;徐扬;](#)

扩展功能

本文信息

▶ [Supporting info](#)

▶ [\[PDF全文\]](#)(200KB)

▶ [\[HTML\]](#)(0KB)

▶ [参考文献\[PDF\]](#)

▶ [参考文献](#)

服务与反馈

▶ [把本文推荐给朋友](#)

▶ [加入我的书架](#)

▶ [加入引用管理器](#)

▶ [引用本文](#)

▶ [Email Alert](#)

▶ [文章反馈](#)

▶ [浏览反馈信息](#)

相关信息

▶ [本刊中 包含“顾客参与”的 相关文章](#)

▶ 本文作者相关文章

· [翟家保](#)

· [徐扬](#)

·

