

知识科学与知识工程

基于节点参与视角的顾客知识网络特性及管理策略

张若勇,徐东亮

兰州大学 管理学院, 甘肃 兰州 730000

收稿日期 2013-10-14 修回日期 网络版发布日期 接受日期

摘要 顾客和员工作为构成顾客知识网络的节点, 其参与程度对知识网络的演化发展至关重要。基于节点参与视角, 以服务型企业为研究对象, 分析顾客知识网络的要素构成和类型, 归纳顾客知识网络的特性, 并提出一种管理顾客知识网络的IMEP螺旋模型, 包括识别、测度、评价和提高等4个阶段。

关键词 [服务交互](#) [节点参与](#) [顾客知识](#) [顾客知识网络](#) [IMEP模型](#)

分类号 [F274](#)

DOI: [10.6049/kjjbydc.2013050972](#)

引用本文: 张若勇, 徐东亮. 基于节点参与视角的顾客知识网络特性及管理策略[J]. 科技进步与对策, 2013, 30(24): 170-175.

对应的英文版文章: [2013-24-034](#)

通讯作者:

张若勇

作者个人主页: 张若勇; 徐东亮

扩展功能
本文信息
▶ Supporting info
▶ [PDF全文] (1069KB)
▶ [HTML] (OKB)
▶ 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
相关信息
▶ 本刊中 包含“服务交互”的 相关文章
▶ 本文作者相关文章
• 张若勇
• 徐东亮