

营销与服务

顾客感知的“服务失败”及其“服务补偿”关系研究

岳英,万映红,曹小鹏

1.西安交通大学管理学院; 2.西安交通大学管理教学实验中心

摘要: 运用顾客价值需求理论和满意理论,从顾客认知视角分析服务关系下显性服务契约和隐性心理契约履约感受内涵及满意评价基准,揭示顾客服务失败感知要素概念及关系,并遵循个体“方法目的”链逻辑思维,构建出“互惠交易”原则下顾客服务补偿期望层次结构。以餐饮服务为背景,实证得到顾客感知“服务失败”的5个维度,以及顾客感知“服务失败”与“服务补偿”期望之间3种对应关系。

关键词: 服务失败 服务补偿 顾客感知 服务契约 心理契约

Customer Perceived Service Failure and Compensation Expectation: Taking Chinese Catering Industry as the Background

YUE Ying,WAN Yinghong,CAO Xiaopeng

Xi'an Jiaotong University, Xi'an, China

Abstract: Based on customer value theory and customer satisfaction, this paper reveals customer perceived dimensions on “explicit and implicit” service failure from the customer’s perspective. According to “means-ends” theory, and under the principle of “reciprocity transactions”, customer perceived service compensation expectation model is constructed. Taking catering service as the background, the paper analyzes the dimensions on service failure and three models on service compensation expectation. Empirical findings provides service recovery improvement for service providers to retain customer satisfaction and trust by reducing service failure and compensation cognitive biases between customer and companies.

Keywords: service failure service compensation customer cognition service contract psychological contract

收稿日期 2013-03-04 修回日期 网络版发布日期

DOI:

基金项目:

国家自然科学基金资助项目(70471036; 70771086)

通讯作者: 万映红(1962-),女,湖南浏阳人。西安交通大学(西安市710049)管理学院副教授,博士。研究方向为管理决策理论和顾客关系管理。

作者简介:

作者Email: wanyh@mail.xjtu.edu.cn

参考文献:

本刊中的类似文章

1. 王晶晶,杜晶晶.高管团队心理契约、集体创新与团队绩效关系的实证研究[J].管理学报,2009,6(5):671-
2. 赵卫东,陈晓映,井润田.寿险代理人心理契约结构的实证研究[J].管理学报,2008,5(4):596-
3. 高婧,杨乃定,祝志明.组织政治知觉与员工犬儒主义:心理契约违背的中介作用[J].管理学报,2008,5(1):128-
4. 李艺,马钦海.顾客心理安全感对网络服务消费行为作用的实证研究[J].管理学报,2007,4(6):796-
5. 曹威麟,陈文江.心理契约研究述评[J].管理学报,2007,4(5):682-
6. 严进,胡敏,潘慧珍.关于新入职员工心理契约的结构探索与验证[J].管理学报,2010,7(10):1472-
7. 何明芮,李永建.心理契约类型对隐性知识共享意愿影响的实证研究[J].管理学报,2011,8(01):56-
8. 李敏,黄翠龙.心理契约对农民工工作绩效影响的实证研究[J].管理学报,2012,9(4):522-

扩展功能

本文信息

Supporting info

PDF(1349KB)

[HTML全文]

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

本文关键词相关文章

服务失败

服务补偿

顾客感知

服务契约

心理契约

本文作者相关文章

PubMed

文章评论

反馈人	<input type="text"/>	邮箱地址	<input type="text"/>
反馈标题	<input type="text"/>	验证码	<input type="text" value="4541"/>