

工作交流

客户服务运作与信息不对称控制的实例研究*

王庆国, 蔡淑琴
华中科技大学

收稿日期 2005-11-10 修回日期 网络版发布日期 接受日期

摘要 结合国内一家工程机械生产企业的客户服务运作的基本数据,进行了实证研究。以系统动力学(SD)概念模型为基础,采用Vensim软件建立了该企业完整的服务系统SD模型,并进行模型真实性检验。基于构建的SD模型,从产品价格信息不对称控制、被动服务信息不对称控制、服务运作策略控制以及信息策略重心调整四个方面进行了模拟研究,研究结果对于实例企业的客户服务运作具有重要的指导意义。

Abstract Combined with the basic datum of customer service operation of a domestic machinery manufacturing enterprise, an empirical study is given. Based on the SD conceptual model, the SD model of service system in the instance enterprise is constructed, and the validity of the model is tested. The simulative studies including information asymmetry control of product price, information asymmetry control of product quality, controls of service operation strategies and adjustment of information strategies are carried out, and the results are very important to the customer service operations of the enterprise.

关键词 [信息不对称控制, 客户服务运作, 实例研究, SD模型](#)

Key words Information asymmetry control, Customer service operation, Instance study, SD model

分类号 [TP31](#)

DOI:

通讯作者:

王庆国 wqg1997@163.com

作者个人主页: 王庆国; 蔡淑琴

扩展功能

本文信息

- ▶ [Supporting info](#)
- ▶ [PDF](#) (OKB)
- ▶ [\[HTML全文\]](#) (OKB)
- ▶ [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“信息不对称控制, 客户服务运作, 实例研究, SD模型”的相关文章](#)
- ▶ 本文作者相关文章
 - [王庆国](#)
 - [蔡淑琴](#)