

近年来一些小型和微型企业普遍出现经营困难，融资难和税费负担偏重等问题，目前国家正加大金融服务和财税扶持力度，逐步出台一系列有利于小微型企业发展的普惠性政策，帮助小微型企业度过艰难的创业过程，促进小微型企业多元化快速发展。例如政府将拓宽小微型企业融资渠道，逐步扩大该类企业集合票据、集合债券、短期融资券发行规模；同时加大对小微型企业税收扶持力度，财政部、国税总局发布第65号令，调整增值税和营业税起征点的幅度。

由于小微型企业长期处于弱势地位，政府对小微型企业的管理和扶持要逐步改进，形成一个比较完善的小微型企业发展的政府组织支持、法律保证系统、财政支持系统，为小微型企业发展提供有力的支持。

敬请关注本期《环亚关注》！

内容摘要

■ 案例

结构方程式模型在顾客满意度研究中的应用（二）

- 顾客满意度测评研究的内容及实例分析
- 顾客满意度测评研究对企业的意义...

■ 分享

助职场成功的50个细节（一）

- 危机往往是一个人在不经意间铸成的，而成功却是由许多关键细节酝酿而成的。
- 职场中的点滴，恰恰是决定你职场走向的关键...

■ 简讯

环亚获得中国科技咨询协会推荐



- intended orbit : 预订轨道
- nutrition subsidies : 营养补助
- grassroots election : 基层选举
- air quality monitoring : 空气质量监测
- patriotism, innovation, inclusion and social morals : 爱国、创新、包容、厚德

Hot Words



结构方程式模型在顾客满意度研究中的应用（二）

关键词：顾客满意度测评，实例分析，企业应用

1

顾客满意度测评研究的内容

企业真正了解自己的顾客吗？企业的顾客是谁？企业又为顾客想到了什么？为顾客做了什么？是否虚心倾听、解决顾客的抱怨？是否在不断的改善，以满足顾客的需求？顾客是否非常满意企业的服务？这些都是企业改进自身的产品和服务时需要了解的内容，也是顾客满意度测评中需要解决的问题。

通过顾客满意度测评，企业可以对复杂多变的市场了如指掌，发现企业运行中的薄弱环节和发展战略中的缺陷，有针对性的加以改进，还可以帮助企业制定正确的发展战略和市场政策，在市场竞争中赢得主动权。

2

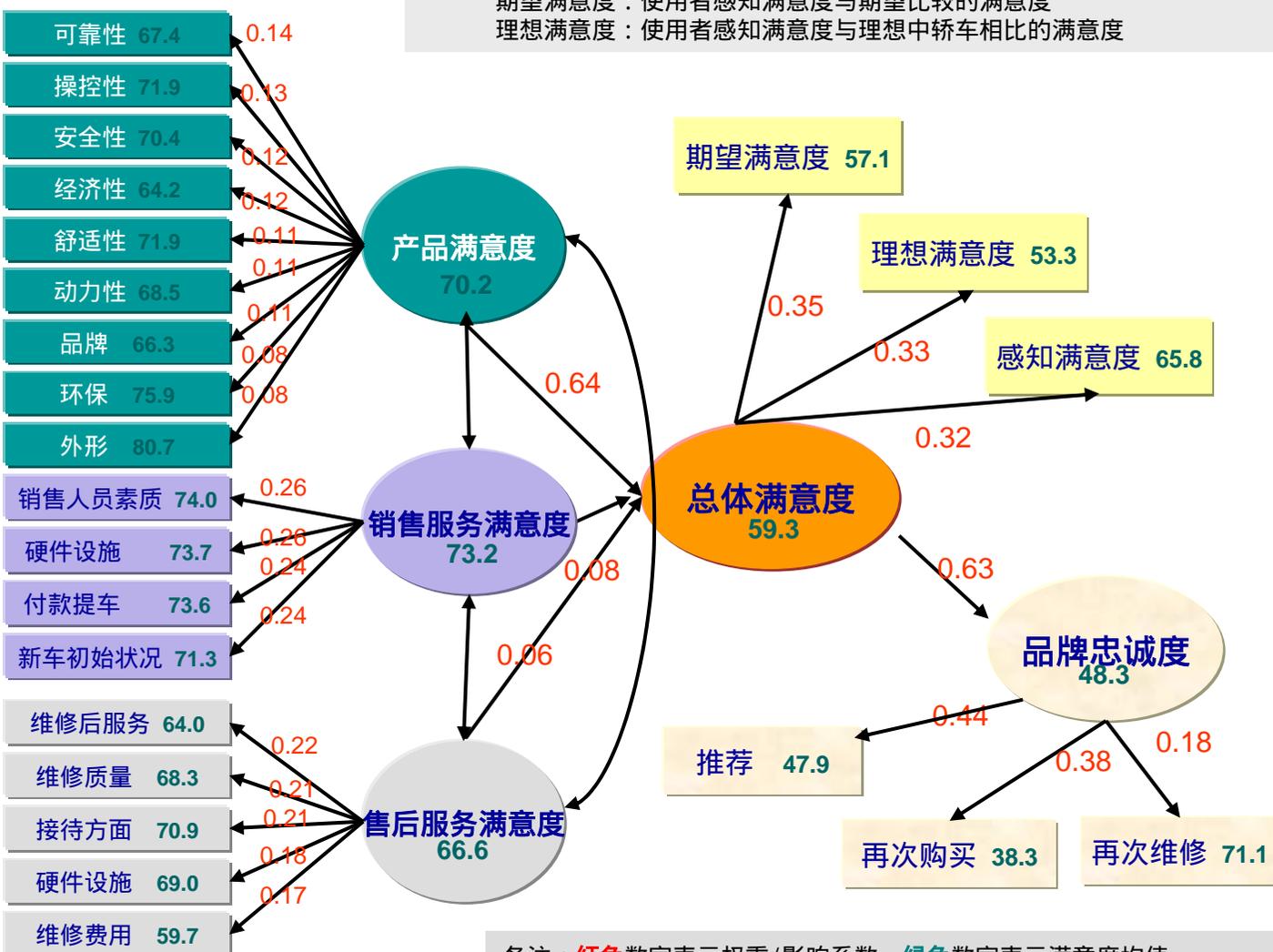
顾客满意度测评实例分析

顾客满意度测评目前已在市场研究中得到广泛运用，下面以汽车市场顾客满意度研究为例介绍结构方程式模型在顾客满意度研究中的应用。

针对汽车而言，顾客对产品的满意度，对销售服务和售后服务的满意度都会影响到总体满意度，而总体满意度的高低又会影响到顾客对品牌的忠诚度。根据这一关系，将产品满意度、销售服务满意度、售后服务满意度、总体满意度和品牌忠诚度作为潜在变量，并构建它们之间的关系。在模型构建中，用双箭头联结表示两个潜在变量之间有相互关系；单箭头联结表示两个潜在变量是因果关系，箭头指向结果变量。而这些指标作为潜在变量是不能被直接度量的，因而需要构建度量各潜在变量的观测变量。一个潜在变量可由若干观测变量表示，潜在变量被看作观测变量的因子，用单箭头联结潜在变量与观测变量，箭头指向观测变量，表示潜在变量直接影响了观测变量的值。

如下图所示，联结潜在变量与观测变量完成了满意度研究的第一步，这一步完成后通过问卷调查的方式让被访者对观测变量进行评价，将所获得的数据使用AMOS软件进行分析，得出潜在变量之间的相关系数，从而验证所假设的潜在变量之间的关系模型。

备注：感知满意度：使用者通过实际使用对产品和服务的满意程度
 期望满意度：使用者感知满意度与期望比较的满意度
 理想满意度：使用者感知满意度与理想中轿车相比的满意度



备注：红色数字表示权重/影响系数，绿色数字表示满意度均值

图：汽车市场顾客满意度研究实例

从上面的分析结果中可以看出，产品满意度对总体满意度有很大的影响，系数为0.64，相比之下，销售服务满意度和售后服务满意度对总体满意度的影响较小，可见，

想要提升汽车用户的满意度，对于汽车厂商而言，最重要的是要保证产品的质量。从数据可以看出，影响产品满意度的各因素的重要性分布较为平均，因而，要提升汽车用户对产品的满意度，要从产品的可靠性、操控性、安全性等各个方面进行综合考量。从分析结果中还可以看出，顾客的总体满意度对于品牌忠诚度有很大的影响，这说明，想要顾客热衷于本品牌，并产生推荐、再次购买等行为，就必须要先提高顾客对于产品的总体满意度。



3 顾客满意度测评对企业的意义

顾客满意度模型揭示了顾客满意度的决定因素，企业可以从中发现提高顾客满意度的有效途径。

在当今激烈的市场竞争环境中，顾客满意度对于企业的生存和发展有着极其重要的意义。高的顾客满意度是企业健康发展的保证，反之，即使企业当前的一些经济指标如市场占有率、利润率良好，但顾客满意度较低，企业也面临的潜在的危机。高顾客满意度是企业的一项无形资产，如果企业重视顾客满意度，通过自身的努力，在产品、服务等方面努力提升，重视顾客、服务于顾客，这样会对企业形象和产品的形象产生积极的影响，使企业处于有利的位置。

随着社会消费从数量到质量的转变，顾客需求从低层次的生理需求向高层次的心理需求转变，人们的产品概念和价值观念都发生了很大的变化。通过顾客满意度测评，企业能够准确的把握顾客明示的和隐含的需求，并将这些需求及时融入到自身的产品和服务当中去。随着客户满意度测评更深入更广泛的开展，产品和服务就会越来越贴近顾客的需求，甚至超越顾客的期望。

在实际运用中，企业不应该仅仅把顾客满意度当做一种绩效测评，而应该在操作中也加以重视，转化为企业在产品和服务上的竞争力，在顾客中产生口碑效应，促进企业的发展。

• 更多信息，请联系：

石兵 研究部

Tel: (86 10) 67120586 Fax: (86 10) 67120669 E-mail: shibing@pamri.com

助职场成功的50个细节（一）

关键词：职场细节，助事业成功

1

睡前多几分钟准备，工作少几小时麻烦

事前准备对一个人提高办事效率及其成功是非常关键的。

愚者错失机会，智者善抓机会，成功者创造机会。当你对待你生活中的任何事都能到事前准备，当机会来临时你就能很快地发现并抓住它。

机会只给有准备的人，这准备二字并非说说而已，必须要从平时的细节做起。



2

穿着比你想象的更重要

在职场中，不要以为欲成大事就可以不拘小节、邋邋遢遢、不重仪表。一个人的着装往往决定着给人印象的好坏。在日常工作中，着装有可能直接影响着上司或同事对你的专业能力和任职资格的判断。

着装对一个人的仪表起着决定性的作用，绝大多数人对另一个人的认识就是从其着装开始的，着装直接反映着一个人的气质、性格和内心世界。因此，作为职场中人要想成功，就不能不对自己的着装重视起来。

3

遵守时间

遵守时间是纪律中最原始的一种，无论上班、开会还是赴约都应该准时到达。遵守时间是信用的礼节，也是一名优秀员工必备的职业操守。

4

向你周围的人问声“早上好”

问声“早上好”，就是打破从昨天下班后到今天早上一直处于停顿状态的同事关系、朋友关系甚至是上下属之间的关系，重新开始一天的工作接触与交流。

一句早安往往在向对方暗示你已经忘记了昨日的不愉快，期待着新的一天。“早上好”三个字一出口，奇迹就会出现：彼此的界限消除了。

5

提前五分钟开始工作

成功与失败往往只有一步之差，切不可因为自己的懒惰而与成功失之交臂。

如果每天上班都能提前五分钟开始工作，就会有充足的准备，成功的机会只留给有准备的人。

切记：晚到不如准时，准时不如早到。

6

不要以为迟到只是小事

千万不要把迟到看作是“小毛病”，认为即使是迟到了也只不过被上司说两句，没什么大不了的。在时间就是金钱、效率就是生命的社会里，一个平素拿迟到不当回事的人，肯定会被人看作缺乏责任心、事业心和上进心。

要想成为一名优秀的员工，既要抓大事，也不能忽视迟到这样的“小事”，要注重纠正“小节”，在“吹毛求疵的细节”上做文章。只有这样，才能不断提高自身的素质，适应时代的需要。

7

保持办公桌的整洁有序

从日常工作习惯上看，办公桌杂乱无章并不是什么大事，但是在这样的表象里却隐藏着给人忙而无序的印象。事实上，杂乱的办公桌不仅会加重你的工作负担，也会影响到你的工作质量和效率，甚至你的工作热情。

不管你有多忙，借口有多少，你都要让办公桌保持整洁、有序。有时候整理办公桌，会让你整理出一天愉快的工作心情。

8

让别人看到你的热情

这是一个充满热情的时代，热情是你获得成功的原动力，更是你成就事业的源泉。想要成为一名优秀的员工，千万不要觉得有没有热情只是无足轻重的事。在工作中热情饱满，并且让别人看到你的工作热情，你在职场上的成功机会就愈大！

9

先做最重要的事

职场中虽说事情没有大小之分，不过终日面对着一堆需要完成的工作，再怎么活力四射的人也会有一种压迫感。

其实，谁眼前的工作都不算少，为什么有的员工就没有这样的感觉呢？那是因为他们每天都给自己当天的工作进行一次小小的排序，懂得如何制定合理有效的工作计划，从最重要的事着手，使自己成为工作中的统帅者，而不会被成堆的工作搞得到处乱撞，跟无头苍蝇似的。

10

主动向上级汇报自己工作情况

作为职场中人，你不仅仅是埋头劳作的老黄牛，有时候也需要抬头看看，主动地向上级汇报一下自己的工作情况，让上司知道你都做了些什么，这不是邀功请赏也不只是对上司的一种尊重，它是成为一名优秀员工所应具备的素养。

11

不要比你的上司更显眼

在职场中有这样一条铁律，那就是不管穿着、说话还是行事都不要比你的上司更显眼，一定要在这些很多人会认为是“小事”的环节上摆正自己的位置。

你与上司的地位始终有差别，应该是上司做主和事情，一定不要自作主张，因为你没有定夺的权利。如是你在这些方面摆不正自己的位置，那么吃亏的那个人一定是你。

12

开会或向上司汇报工作时，尽可能关掉手机

在严肃的场合，如开会、向上司汇报工作时，一般都不得要关掉手机。即使是日常的上班时间里也最好把手机调成振动，不要让手机的声音影响到同事的工作。这是你作为职场中人应具备的最起码的工作素养之一。

13

向上司请示工作前先想好一个解决方案

很多职场中人觉得向上司请示工作前根本不需要考虑问题该如何解决，等上司有所指示再考虑也不迟。这种想法在职场中很常见，因此也就不被很多人所重视。但是，有些职场中人却会在向上司请示工作前先想好一个解决方案，这不仅让他们在请示工作的过程中有利于与上司就工作问题进行沟通，而且也会让上司觉得你是一个把工作始终放在首位的人。这虽然只是一个工作中的细节问题，但对于想在职场中获得成功的人来说，却是一个不得不引起重视的问题。

14

出现工作失误及时汇报

在职场中有些员工认为自己有工作失误时不必及时向上司汇报，只要自己事后弥补了失误就没什么大不了的。话虽这么说，但是你如果能在出现工作失误时不仅仅只是在想办法弥补，而是能够做到第一时间就让上司知道你的失误，或许你处理失误的过程中就会轻松得多，因为你也会在第一时间得到上司的帮助，而不仅仅是批评指责。

15

原谅别人的错误

对待工作无情，能够反映出一个人一丝不苟的工作态度，而能够原谅别人的错误，则能反映出一个人善于处理人际关系，拥有宽广的胸怀。原谅别人的错误，对人有情，既能在工作上产生歧义时说服对方，又能使对方心存感激。

(未完待续)

• 更多信息，请联系：

赵秋娜 研究部

Tel: (86 10) 67160521 Fax: (86 10) 67120669 E-mail: zhaoqiuna@pamri.com

环亚获得 中国科技咨询协会推荐

北京环亚市场研究社是中国科技咨询协会创始单位会员，早在2003年6月1日成为首届会员，至今环亚素来坚持诚信为立足之本的经营理念，长期为国内外客户提供高效、优质和切实可行的个性化调研和咨询服务，在研究领域积累丰富的专业背景和优秀的咨询服务质量，获得中国科技咨询协会的高度认可及推荐。

中国科技咨询协会 推荐证明

证书编号：CCA-2011HY58
有效期限：2年

北京环亚市场研究社是中国科技咨询协会会员，具有以下职业优势：

- ✓ 至少3年以上连续的咨询工作经验；
- ✓ 经过丰富实践检验的咨询技能和专业知识；
- ✓ 服务于客户的专业责任；
- ✓ 善始善终的敬业精神；
- ✓ 在以往的咨询业绩中受过良好的评价。

您所选用的中国科技咨询协会会员永远是您忠诚和可信的合作伙伴，每一个会员在实践工作中都要受到“职业行为准则”的严格约束，保证高标准的服务质量，这意味着他们：是可以依靠和信赖的；具有所涉及业务领域的专长；正直、诚实、守信；客户的利益至上。

发证机构：中国科技咨询协会

发证日期：2011年11月21日

• 联系环亚：

Add：北京市崇文区广渠门南小街领行国际中心3号楼 1单元5层 100061

Tel: (86 10) 67120526/36 Fax: (86 10) 67120669 E-mail: client@pamri.com