

顾客满意有哪些特性？

??顾客满意的程度有主观性、层次性、相对性、阶段性四个基本特征。

①主观性顾客的满意程度是建立在其对产品和服务的体验上，感受的对象是客观的，而结论是主观的。顾客满意的程度与顾客的自身条件如知识和经验、收入状况、生活习惯、价值观念等有关，还与媒体传闻等有关；

②层次性 处于不同层次需求的人对产品和服务的评价标准不同，因而不同地区、不同阶层的人或一个人在不同条件下对某个产品或某项服务的评价不尽相同；

③相对性顾客对产品的技术指标和成本等经济指标通常不熟悉，他们习惯于把购买的产品和同类其他产品，或和以前的消费经验进行比较，由此得到的满意或不满意有相对性；

④阶段性任何产品都具有寿命周期，服务也有时间性，顾客对产品和服务的满意程度来自于过程的使用体验，是在过去多次购买和提供的服务中逐渐形成的，因而呈现出阶段性。

顾客的满意特性有哪些？

??顾客满意的程度有主观性、层次性、相对性、阶段性四个基本特征。

①主观性顾客的满意程度是建立在其对产品和服务的体验上,感受的对象是客观的,而结论是主观的。顾客满意的程度与顾客的自身条件如知识和经验、收入状况、生活习惯、价值观念等有关,还与媒体传闻等有关;

②层次性处于不同层次需求的人对产品和服务的评价标准不同,因而不同地区、不同阶层的人或一个人在不同条件下对某个产品或某项服务的评价不尽相同;

③相对性顾客对产品的技术指标和成本等经济指标通常不熟悉,他们习惯于把购买的产品和同类其他产品,或和以前的消费经验进行比较,由此得到的满意或不满意有相对性;

④阶段性任何产品都具有寿命周期,服务也有时间性,顾客对产品和服务的满意程度来自于过程的使用体验,是在过去多次购买和提供的服务中逐渐形成的,因而呈现出阶段性。