

Publication: 8 World Online

Date: 6 July 2022

Headline: Survey: Retail customer satisfaction down 1.5%

Survey: Retail customer satisfaction down 1.5%

最新调查显示，零售业今年的顾客满意度年比下滑1.5%，只达到71.3分，资讯通信业的顾客满意度则上升1.9%，达到69.8分，扭转了前两年下降的趋势。

根据新大卓越服务研究院公布的2022年零售业和资讯通信业顾客满意度调查，零售业的顾客满意度下降，主要是因为顾客对百货公司和成衣零售业的满意度分别下滑了2.4%和1.7%。

资讯通信业方面，顾客对流动通讯和宽带领域的满意度分别上升了1.2%和2.2%，带动整体的顾客满意度攀高。

新大属下卓越服务研究院执行总监拉切曼达斯表示，历年来的研究发现，在顾客满意度方面表现良好的企业，在其他业务指标上的表现往往也不错。

拉切曼达斯说，顾客满意度和公司业务的表现有直接关系，实际上，相关研究能预估一家公司在资金流动、股东回报率和常年销售增长等指标上的表现。

- 相关标签
- 新加坡管理大学
- Singapore Management University
- SMU
- 卓越服务研究院
- Institute of Service Excellence
- 零售业
- retail