

## رفتار مصرف کننده و

# مدیریت اضطراب مشتری

در جهت تصمیم گیری و رضایت مشتری

دکتر وحید ناصحی فر

دکتر فائزه عباسی

رفتار مصرف کننده	فصل 1
تصمیم گیری مشتری	فصل 2
مدل های رفتاری مشتریان	فصل 3
رفتار خرید مشتری، انگیزه های درونی و بیرونی	فصل 4
محرك های رفتاری مشتریان و رفتارهای جبرانی	فصل 5
اضطراب مشتری	فصل 6
بحران اقتصادی و نقش آن در اضطراب مشتری	فصل 7
مدیریت اضطراب مشتری	فصل 8
رضایت مشتری	فصل 9