

消费者网上购买过程：购后评价 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/62/2021_2022__E6_B6_88_E8_B4_B9_E8_80_85_E7_c40_62723.htm 消费者网上购买过程5.购

后评价消费者购买商品后，往往通过使用对自己的购买行为进行检验和反省，重新考虑这种购买是否正确，效用是否满意，服务是否周到等问题。这种购后评价往往决定了消费者今后的购买动向。商品的价格、质量和服务与消费者的预料相匹配，消费者会感到心理上的满足，否则，就会产生厌烦心理。购后评价为消费者发泄内心的不满提供了一条非常好的渠道，同时也为厂商改进工作收集了大量第一手资料。为了提高企业的竞争力，最大限度地占领市场，企业必须虚心倾听顾客反馈的意见和建议。Internet为网络营销者收集消费者购后评价意见和建议提供了得天独厚的条件，企业从网上收集到这些评价后，通过计算机的分析、归纳，可以迅速地找出工作中的缺陷和不足，及时改进自己的产品和服务。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com