**商学院MBA中心夏季毕业答辩第四组答辩记录**

**答辩委员会：杨晓燕、王刚、王忠**

**4-1石秀娟**

王忠老师

1. 你的选题有价值，又做了调研，但是论文有小问题。你的题目“基于客户价值的客户满意度问题与对策研究”这个太细，一般在题目中不会有分的这么细的，一般是客户满意度研究，建议去掉“对策”。

2. 文献综述一般容易出问题，但是你的内容还挺丰富的。你的文献综述应该把重点放在以前相关方面的研究的梳理，但是你这个综述像教科书一样的，列出的是名词界定，这个是瑕疵。你应该分析前人研究用的方法，得出的结论，从而得出你自己觉得好的研究方法和理论。

3. 应该把结论放在建议前面。

杨晓燕老师

Q：指出不足：目录英文不止一个单词时字母要大写。你的论文重点在你们公司的改进建议，你是从你的问卷调查看出来是客户不满意的吗？既然是不满意的，那么客户对你给出的建议满不满意，你有没有问过消费者？

A：这些建议是公司管理层提的，也是公司管理层跟客服确认过的，消费者觉得这些建议没有问题，这些建议经由客服部跟消费者确认，建议中包括了客户的建议。

建议：你为什么提出的这个建议的根据要加进去论文。你的3.2案例描述就是在进行分析，你的3.2应该放在第四部分，至于怎么放你自己看一下。

王刚老师

子标题过长，已经长到第二行，影响了页码的标注，应该注意，3.4中的页码没有标到第二页。

**结果：通过，大修改**

**4-2 谢声**

王忠老师

不足之处：你的中文不如英文流利，感觉你像是先写的英文再翻译成中文，建议摘要和目录反复琢磨一下。文献综述前面没问题，1.5写的是核心概念，你应先做概念界定，最后说论文框架。不要用这个理论分析工具。1.1 “本论文研究框架图”改为“研究框架图”。目录应该用缩进，这样更有层次感。第一章第一节没缩进，但是又第二章有了。参考文献的层次稍微低了一点，出处最好不能低于本校学报的层次，要是你引用的文献不好，论文的层次可能就不够了。

杨晓燕老师

Q你论文的思路挺清楚，你是在做这个工作吗？

A是的，我到去年为止都在做这个工作，所以我的数据也是到去年为止。

不足的地方：目录中2.3中叫做理论分析工具，你列出的pst这个理论工具跟你的论文相比显得太low，建议你直接去掉，把2.3直接写成跨度分析。我感觉你的答辩比你的论文好一点，你的论文做了一个dealer整合，你的5.2中看不出来你的这种整合，你答辩的思路没有写进论文中，你5.2.1应该写在传统渠道中的改进。

王刚老师

中英文目录是不是没改？中英文目录不一致，对应的页码不一致，目录你可以用自动生成。

**结果：通过，大修改**

**4-3 姚金泉**

王忠老师

我刚也想说杨老师提的这个问题，供电企业是垄断的，供电的意义在于安全和维稳方面而不在于客户保持上。论文的缩进和标号混乱。你的文献综述太大众化，没有说清楚你要做什么研究，你要写清楚你要借鉴别人的什么研究方法，怎么设计问卷，怎么处理数据以及对研究方法的改进建议，你的文献综述是一个比较大的缺点。案例分析4.2.2列出了4个方面，你要写出分析的结果。你应该在标题中直接指出它存在的问题，提出的问题应该对后面提出的解决方法相对应，这样有针对性。第六章不要写你的论文存在缺陷，最好写你自身有局限性。

杨晓燕老师

正文里大量出现标题后直接列出表格，你没有分析怎么能直接放表格？一般是先进行分析，然后说可以把表格作为参考，放出来给大家看。你的论文挺奇特的，你的论文好在做了调查，思路也了解，论文差在S供电企业“客户保持策略”这个提法，供电本身是垄断的，你这个不用客户保持。你们公司不是客户保持的问题，你要想清楚你们服务差的影响是什么？你没有想透这个问题，你应该放在提高客服满意度带来的真正的意义和价值。你现在认识不足，你在直接套理论。还有就是你的问卷这样设计有什么依据，你怎么保证你的访问时随机的，把这些依据加进你的论文。

王刚老师

Q我们有参考的论文格式啊，怎么你们每一个人的都不一样？你这个2.1标的是1，你这个模板有问题，这么多年没见过这么标的。

A我是跟着模板来的，可能我用的模板错了，我下去改改。

**结果：通过，大修改**

**4-4 刘艳丽**

王忠老师

你的论文问题挺多的，你要做的改动比较大，你的具体的分析、定位和文献综述都要大改。你要先界定你公司的产品属于什么，界定完之后综述一下工业品的销售策略是怎么研究的。你案例描述已经在分析问题了，同时把公司面临的挑战也说出来了，第四章才应该诊断这些问题。参考文献中引用的著作太多，一般应以论文为主，引用的教材要少。

杨晓燕老师

跟王刚老师有同感，如果你的论文送去盲审，你这个我一定不过。你首先要清楚，你们公司的产品是铝制品，这是工业品而不是快消品，你的文献综述应该加一个写工业品营销的特点，加一个工业品行业竞争战略，在这方面进行特别多的分析。还有你们公司到底存在什么问题？你没分析实际问题，要基于问题找出研究方法，你啥问题都不清楚直接在套理论。你应该先用STP，前面没有做定位，后面又出来一个STP，是我指导的话，我会觉得你这论文没写完。你就写了一个公司，你用什么SWOT分析？

王刚老师

你论文中的市场营销战略分析跟我们用的市场营销教科书第三章里是一样的，你用这些理论太基础了，太经典了，用这个做市场分析没有意义，现在市场渠道已经完全不一样了，你的理论已经过时了。你应该用一些与时俱进的理论。

**结果：不通过**

**4-5 隋奕**

王忠老师

文献综述都是大路货似的，得改一下，你的重点要放在怎么建立APP渠道，这个APP怎么到达消费者。你的文献阅读明显不足。你的参考文献只有2个中文的，你要翻译成英文就全翻译成英文的，不要只剩两个中文的文献。我不知道广外排序的规范，你们论文的参考文献是怎么排序的？应该中英文分开，分别按照首字母排序。

杨晓燕老师

你的表现让我觉得你很聪明，可是你写这个论文明显对这个公司没有好好研究，你没有好好想一想，什么叫APP的渠道？APP这个平台在哪里展现在消费者面前，你这叫客户端。你的case很有趣，很新，但是你没有想清楚客户端的问题，你得解决客户端的问题，要把重点放在你怎么让我注意到你们的APP，你要想出策略让人们接触到你们的客户端，下载你们的客户端，你写的很别扭，没想清楚。题目改成P公司APP客户端策略。

王刚老师

你这公司07年建立，上一轮热钱进入你没有赶上？（没有赶上）你这关键词互联网市场营销和网络营销有区别吗？没有的话为什么分成两个关键词？有没有必要用渠道建设做关键词啊？关键词是点题的词，放在这里不合适。

**结果：通过，大修改**

**4-6 郇乐乐**

王忠老师

Q：这问题研究比较有意义，文献综述比前面同学要好一点。你论文中的效果分析已经做完了吗？

A：我的效果分析是假想的。

建议：你要好好考虑一下，怎么完善一下你的效果分析。还有就是你第七章第八章字数太少了，篇幅太小不能作为一章，可以跟第六章合在一个再考虑一下怎么完善，加一些实行这些措施后对未来的预期。

杨晓燕老师

2.4 五力竞争模型删掉，你把理论留下来，把研究趋势去掉，第6章效果分析这个提法不好，用绩效评价好一点。

王刚老师

Q：1.3研究方法在英文目录里没有，中文目录有。你们是工行哈？你们银行也存在这种问题？

A：农行，存在很多这种问题。

**结果：通过，大修改**

**4-7周浩鸿**

王忠老师

继续教育华师也做过，我们也发现这个问题，刚开始还营销打广告，后来直接采取老生带新生的方式招生，但现在由于时代背景的变化招不到生了。你得想清楚你们的差异化在哪里？文献综述中太简单的概念太多，建议去掉这些简单的概念描述。你的内容挺饱满，但是参考文献中学位论文太多，一般情况下应该比较多参考学术论文、期刊论文，D和M尽量要少。你的问卷规范性不足，这说明你的文献阅读不足，规范的问卷一般要有一个量表，你的调查对象样本太少，调查范围太窄。

杨晓燕老师

Q论文没有新意，你有没有明白继续教育学校在今天的市场中真正的问题所在？你要好好想想这个学校的问题在哪里？生源很少的问题在哪里？是在于贵吗？

A在于营销方式问题。

Q你要想清楚真正的问题在哪里，继续教育招不到学生是因为什么？是不是由于专业设置不合理，还是所获得的学历不正规？

A我们的学生主要是高考落榜生，他们在我们学校是先拿专科学历，再按照国家的政策进行培训，获得下一个学历。

建议：你们学校的问题不是4P的问题，而是不清楚学校的利益点在哪里，应该要做成品牌，突出自己跟别人哪里不同，突出自己的优势在哪里？题目可以直接改成bs大学的差异化营销策略，写论文的时候不要拘泥于4P，要针对实际的问题，提出可行的解决方案。

王刚老师

论文中的研究应该先找问题，然后再找解决方法。

**结果：通过，大修改**

**4-8 陈嘉贻**

王忠老师

论文中分析的工具和文献综述都翻译错误。是关于什么主题的文献综述，要写清楚，不然所有的文献综述都是一样的了。你的文献综述是简单概念的列举而不是文献综述，这个要改。后面的不太好说了，问题比较多，第17页的图里面的英文写错了，要注意这样的细节。

杨晓燕老师

感觉你怎么越改越差了，内审的时候我看过。英文翻译太差了，研究意义翻译错了，第三章怎么做了环境分析，第三章应该放在第四章。你们公司面对的客户是外国公司，所以你们公司要做的是服务营销，在文献综述中应该讲清楚的是服务营销的内容。第11页上的图画的不好，太丑了，像表，表格也没有写明白引用。这个公司到底存在什么问题？你要想一想，服务营销不是4P,至少是7P，你应该按照服务营销的框架来做分析。重点应该放在公司的有形展示、专业性、可靠性来吸引客户的服务营销方式。案例不错，但分析的不好。

王刚老师

中文的文献综述都不会写了，都忘了空格了。你这样的细节错误很多，自己要仔细检查一遍。

**结果：不通过**

**4-9 崔静**

王忠老师

论文中市场细分写的不够多的话建议把标题中的细分市场去掉。中文目录中第三、四章你有没有看？太粗心了，两章的标题都写错。4.3案例分析中几乎把营销的问题都写出来了，不用这么写，文献综述应该更有针对性。参考文献中第15个，外国学者的名字顺序写错了，外国名字姓在前，因为文献根据姓排序。

杨晓燕老师

你的论文结构稍微比较好一点，但是文献综述中细分文献综述不用这么写，2.1.2没有用，对于工业品的细分方法有哪些放在这里就行，你的文献综述中只用放工业品市场营销和市场细分方法就可以了。你选了3个目标市场，你应该针对这3个细分市场分别提出营销策略，这样你的论文才有价值。

王刚老师

Q你了解这个企业吗？

A我是走访了解的

**结果：通过，大修改**

**4-10 陈德樑**

王忠老师

Q：一般论文题目中很少写对策研究，就写流量经营策略。你看你的第二章2.4和6.2、6.3有什么区别吗？

A：两个的区别是前一个是对前人的研究的局限和展望。

建议：前人的就不要写了，你觉得他的研究方法有问题你可以评述、作总结，就不要写对前人的局限与展望了。

杨晓燕老师

论文写得非常认真，改的也很好，结论似乎很有指导意义，但是目前形势发生了变化，你如果要提交给你的公司应该加一部分建议。目前普通客户对移动公司的感受都差不多。中国移动也不注重自己的公司形象，不像10年前，中国移动的形象很好，但是今天中国移动特别不受顾客尊重，所以你应该加一个建议：通过公司整体形象的提升来促进企业绩效的提升。不然竞争这么激烈，中国移动越来越不受客户尊重。1.1.1标题中括号去掉，其实可以去掉两个三级标题。应该有一个名词缩写表。

A：社会上对中国移动误解太多，原因在于流量定价太高，用户一使用就费用很高。为了保持利润我们很难做，网络质量不能太低，所以只能在人力和其他方面下功夫。

王刚老师

Q：在那个部门？

A：市场部

**结果：通过，小修改**

**4-11邓小水**

王忠老师

Q：题目中的缩写最好去掉，论文中可以有这个缩写能清楚是什么意思。你们公司现在还需要开发新用户吗？

A：需要，公司是新建的

建议：内容少了一些，没有中文目录。文献综述中主要写了一些理论，第一个就是2.1就写相关理论，区域供热是第二个，第三个有问题不该这么写，应该直接写summary。后面列出的是研究提纲，这个提纲相对太简单了，要用比较规范的调查问卷。参考文献中排序有问题，同时引用的学位论文太多。容易查重通不过。

杨晓燕老师

你的研究目的应该是怎么样说服客户选择你们。你们的产品不是质量问题而是定制化问题，是不合适的问题。客户认为你应该按照我的需求来供热，但是你们做不到，这是你们的问题。你的论文中的问题有两个方面，两个P，可以根据这个套理论。把公司的知名度太低写进公司的问题中。把实际问题提出来仔细思考你的方法有没有用。做成一个品牌才能有利于公司的发展。

王刚老师

首先确认客户需求，怎么满足客户需求。

**结果：通过，小修改**