

Analiza procedur i przepływu informacji w firmie globalnej X Polska Sp. z o. o. w zakresie serwisu gwarancyjnego i pogwarancyjnego.

Wstęp

Cel i hipoteza badawcza pracy

Rozdział 1

Przegląd literatury

1. Sektor usług
2. Jakość usług
3. Outsourcing jako forma świadczenia usług
 - 3.1. Koncepcja outsourcingu
 - 3.2. Korzyści płynące z zastosowania outsourcingu
 - 3.3. Warunki ogólne outsourcingu
 - 3.4. Outsourcing usług serwisowych
4. Relacje z klientami
5. Elementy posprzedażnej obsługi klienta
 - 5.1. Obsługa klienta w firmach serwisowych
 - 5.2 Kryteria wyboru serwisu
6. Postępowanie z reklamacjami
7. Regulacje prawne dotyczące postępowania w sprawach reklamacji
8. Odpowiedzialność producenta
9. Mienie klienta
10. Charakterystyka działalności firm serwisowych
11. Cechy dobrego serwisu

12. Procedury jako ważny element dokumentacji systemu zapewnienia jakości i organizacji procesu świadczenia usługi
13. Procedury stosowane przez serwisy funkcjonujące na terytorium Polski w zakresie serwisu gwarancyjnego i pogwarancyjnego

Rozdział 2

Metoda badań i materiał badawczy

Rozdział 3

Dyskusja wyników

Wnioski

Literatura