

Badania satysfakcji klienta w przedsiębiorstwie motoryzacyjnym wykorzystując metodę Servqual.

Wstęp.....2

Rozdział 1

Satysfakcja klienta i metody jej pomiaru

1.1 Pojęcie i istota satysfakcji klienta..... 3

1.2 Klasyfikacja metod pomiaru zadowolenia klientów..... 9

1.3 Istota metody SERVQUAL16

Rozdział 2

Charakterystyka branży motoryzacyjnej

2.1 Rys historyczny przemysłu motoryzacyjnego24

2.2 Branża motoryzacyjna w Polsce31

2.3 Rozwój przemysłu motoryzacyjnego na obszarze województwa śląskiego38

Rozdział 3

Wyniki badań własnych

3.1 Cel i przedmiot badań48

3.2 Organizacja, przebieg badania oraz wybór grupy badawczej..... 49

3.3 Wyniki badań.....51

3.4 Wnioski58

Bibliografia.....	60
Źródła internetowe	63
Spis tabel.....	65
Spis rysunków.....	66