

Jakość obsługi klienta jako przewaga marketingowa firm.

Wstęp.....4

Rozdział 1

Charakterystyka marketingu usług.....7

1.1 Istota marketingu usług.....

9

1.2 Charakterystyka usług.....

12

1.3 Marketing Mix w usługach

.....

15

Rozdział 2

Zarządzanie marketingiem w przedsiębiorstwach usługowych.....23

2.1 Struktura działalności
marketingowej.....

24

2.2 Strategie
marketingowe.....

30

2.3 Programy marketingowe w sferze usług.....

35

Rozdział 3

Firma usługowa zorientowana na klienta.....40

3.1 Jakość i marketing w obsłudze
klienta.....43

3.2 Metody poprawy jakości usług.....

47

3.3 Orientacje marketingowe w firmie usługowej.....

50

Zakończenie.....

57

Bibliografia.....

59