

Jakość obsługi klienta w banku

Wstęp.....3

Rozdział I

Geneza i ewolucja bankowości.....5

1.1. Powstanie banków. Rys historyczny.

1.2. Rozwój bankowości w Polsce.

Rozdział II

Polskie banki w drodze do Unii Europejskiej.....15

Rozdział III

Znaczenie klienta dla banku.....21

3.1. Rola kontaktów z klientem.

3.2. Procedury identyfikacji klientów.

3.3. Orientacja na klienta i bank.

Rozdział IV

Klienci banku.....52

Rozdział V

Produkty i usługi bankowe.....65

Rozdział VI

Innowacyjna działalność banków.....75

6.1. Nowe produkty i usługi.

6.2. Rola personelu banku w drodze zaspokajania potrzeb klientów.

6.3. Komputeryzacja elementem poprawy jakości obsługi.

Zakończenie.....103

Literatura.....106

Spis tabel i rysunków.....108