

# Jakość usług w supermarketach

Wstęp i wprowadzenie.....4

1.2. Cel i zakres pracy.....5

## **Rozdział 1.**

### **Charakterystyka elementów zarządzania jakością**

2.1. Ogólne pojęcie jakości.....7

2.2. Podstawowe pojęcia z zakresu jakości.....11

2.3. Charakterystyka norm.....19

2.4. Metody zarządzania jakością. Metoda QFD.....23

2.5. Metody oceny jakości. Narzędzia jakości.....29

## **Rozdział 2.**

### **Jakość w odniesieniu do usług**

3.1. Charakterystyka usług i ich podział.....37

3.2. Jakość usług -pętla jakości usług.....40

3.3. Metody badania zadowolenia klienta.....51

3.4. Doskonalenie jakości usług.....57

## **Rozdział 3.**

### **Charakterystyka obiektu badawczego**

4.1 Rodzaj świadczonych usług sprzedaży.....60

4.2. Rozwój i struktura organizacyjna supermarketu.....61

4.3. Podejście sprzedawców do klienta.....63

4.4. Wystrój pomieszczeń – ekspozycja towarowa.....70

4.5. Sposób załatwiania interwencji i reklamacji.....72

4.6. Szkolenia personelu.....74

**Podsumowanie.....77**

**Literatura.....79**