

Logistyczna obsługa klienta na przykładzie przedsiębiorstwa branży gastronomicznej

Wstęp 5

Rozdział 1

Logistyczna obsługa klienta i jej podstawowe charakterystyki

1.1. Istota logistycznej obsługi klienta 7

1.2. Elementy logistycznej obsługi klienta 12

1.3. Fazy obsługi klienta 16

1.4. Luki w obsłudze klienta 20

Rozdział 2

Pomiar logistycznej obsługi klienta

2.1. Mierniki i wskaźniki poziomu obsługi klienta 22

2.2. Satysfakcja klienta 26

2.3. Lojalność klienta a pomiar obsługi klienta 33

2.4. Lojalność a utrzymanie klienta 36

Rozdział 3

Rynek usług gastronomicznych

3.1. Pojęcie rynku usług 39

3.2. Cechy charakterystyczne rynku usług gastronomicznych
42

3.3. Kierunki rozwoju rynku usług gastronomicznych 46

Rozdział 4

Ocena poziomu logistycznej obsługi klienta w wybranym przedsiębiorstwie branży gastronomicznej

4.1. Prezentacja przedsiębiorstwa „X” 50

4.2. Specyfika i kryteria oceny logistycznej obsługi klienta w

branży gastronomicznej 52

4.3. Dobór próby oraz projektowanie kwestionariusza 54

4.4. Analiza i raportowanie wyników badań 56 Zakończenie
.... 60

Aneks 61

Bibliografia 64

Spis rysunków 67

Spis tabel 68

Streszczenie 69

Summary 70