

# **Marketing mix usług bankowych na przykładzie XYZ**

## **Wstęp.....3**

### **Rozdział I**

#### **Marketing – ogólna charakterystyka**

- 1.1. Pojęcie marketingu.....6
- 1.2 Ewolucja faz zarządzania marketingiem.....10
- 1.3. Cele marketingu.....12
- 1.4. Funkcje marketingu.....13
- 1.5 Orientacje marketingowe.....16

### **Rozdział II**

#### **Analiza marketingu mix usług bankowych**

- 2.1 Usługa bankowa jako produkt.....19
  - 2.1.1 funkcje usługi bankowej.....23
  - 2.1.2 Jakoc usług bankowych.....26
  - 2.1.3 Polityka nadawania marki.....29
  - 2.1.4 Cykl zycia usług bankowych.....31
  - 2.1.5 Wprowadzanie nowych produktów na rynek.....33
- 2.2 Polityka cenowa, jako jeden z elementów walki o klienta.....37
- 2.3 Kształtowanie kanałów dystrybucji usług bankowych.....41
- 2.4 Promocja, forma komunikowania się banku z klientem i otoczeniem 46

### **Rozdział III**

#### **Analiza pozycji konkurencyjnej banku xyz**

- 3.1 Otoczenie xyz.....52

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| 3.2. Misja i cele xyz .....                                       | 56 |
| 3.3 Sytuacja xyz na rynku bankowosci detalicznej.....             | 60 |
| 3.4 Pozycja xyz na rynku ror i innych produktów depozytowych..... | 62 |
| 3.5 Pozycja xyz na rynku kredytów konsumpcyjnych.....             | 69 |
| 3.6 Jakość usług w xyz w ocenie klientów indywidualnych.....      | 73 |

|                         |           |
|-------------------------|-----------|
| <b>Zakończenie.....</b> | <b>79</b> |
|-------------------------|-----------|

|                        |           |
|------------------------|-----------|
| <b>Literatura.....</b> | <b>82</b> |
|------------------------|-----------|

|                        |           |
|------------------------|-----------|
| <b>Spis tabel.....</b> | <b>84</b> |
|------------------------|-----------|

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| <b>Spis rysunków.....</b> | <b>84</b> |
|---------------------------|-----------|