

Metody pozyskiwania klientów i ich wpływ na rozwój kapitału przedsiębiorstwa XYZ.

Wstęp.....3

Rozdział I

Procesy pozyskiwania klientów

1.1. Charakterystyka potencjalnego klienta..... 4

1.2. Typy zachowań klientów9

1.3. Proces podejmowania decyzji przez potencjalnego klienta..... 15

1.4. Etapy procesu decyzyjnego..... 17

Rozdział II

Metody pozyskiwania klientów

2.1. Pierwszy kontakt z klientem..... 21

2.2.1. Skuteczne nawiązywanie kontaktów..... 23

2.2. Sprecyzowane przedstawienie produktu jako korzyść..... 27

2.3. Metody finalizacji transakcji z klientem30

Rozdział III

Metody pozyskiwania klientów na przykładzie firmy XYZ

3.1. Charakterystyka firmy XYZ..... 33

3.2. Sposoby pozyskiwania klientów wykorzystywane w firmie XYZ..... 38

Rozdział IV

Badanie ankietowe dotyczące pozyskiwania klientów wśród społeczności w sektorze MŚP..... 43

Zakończenie 49

Bibliografia..... 51

Spis tabel i wykresów..... 53

Aneks 54