

Obsługa klientów indywidualnych na przykładzie Pekao S.A.

Rozdział I

Bank Pekao S.A. na rynku usług finansowych.....2

1.1. Historia Banku

1.2. Charakterystyka działalności Banku

1.3. Produkty oferowane klientom indywidualnym przez Bank

Rozdział II

Relacja bank-klient.....26

2.1. Orientacja na klienta

2.2. Podział klientów

2.3. Komunikacja z klientem

Rozdział III

Usługi bankowe z punktu widzenia oceny klienta.....44

3.1. Oczekiwania klientów

3.2. Zapewnianie wysokiej jakości usług

3.3. Metody badania satysfakcji klienta

Bibliografia