

Ocena satysfakcji korzystających z usług kurierskich na przykładzie firmy kurierskiej XYZ Sp. z o.o.

Wstęp.....3

Rozdział I

Zarządzanie satysfakcją klientów

1. Marketing jako oferowanie użyteczności.....5
2. Instrumenty marketingu w usługach.....15
3. Badanie satysfakcji klientów.....30

Rozdział II

Charakterystyka firmy

1. Przedmiot i zakres działania33
2. Organizacja.....38
3. Przykłady działań marketingowych.....41

Rozdział III

Satysfakcja klientów firmy kurierskiej XYZ na podstawie badań ankietowych

1. Metody badania satysfakcji.....45
2. Kryteria oceny satysfakcji.....46
3. Pomiar satysfakcji.....48
4. Kierunki doskonalenia usługi kurierskiej.....53

Zakończenie.....	56
Bibliografia.....	58
Spis rysunków.....	60
Ankieta	