

Projekt zmian w procesie obsługi klienta na przykładzie XYZ.

Wstęp..... 4

Rozdział I.

Rola i znaczenie klienta w procesie obsługi

1.1. Marketing usług6

1.2. Charakterystyka obsługi rynku10

1.3. Przegląd metod i narzędzi w obsłudze klienta..... 13

Rozdział II.

Charakterystyka działalności XYZ

2.1. Zarys historii firmy25

2.2. Charakterystyka przedmiotu działalności28

2.3. Ocena podejścia procesowego33

Rozdział III.

Opis procesu obsługi klienta w XYZ

3.1. Charakterystyka procesu49

3.2. Analiza kryterialna procesu obsługi56

Zakończenie..... 59

Bibliografia61

Spis rysunków63