

Utrzymywanie długotrwałych kontaktów z klientami na przykładzie przedsiębiorstwa Beton Bonus.

Streszczenie 2

Wprowadzenie 5

Rozdział 1

Kontakt z klientem

1.1. Z kim tworzyć długookresowe relacje 6

1.2. Kim jest lojalny klient 9

1.3. Korzyści z posiadania lojalnych klientów 14

1.4. Teoria zachowań konsumenta 19

1.5. Psychologiczne czynniki kształtujące zachowania konsumentów 23

Rozdział 2

Charakterystyka przedsiębiorstwa Beton Bonus.

2.1. Rys historyczny 27

2.2. Oferta 30

2.3. Wpływ na środowisko 33

Rozdział 3

Badania własne.

Cel i problematyka badań 34

3.2. Hipotezy i zmienne 35

3.3. Teren, organizacja i przebieg badań 39

3.4. Metoda i technika badań 40

3.5. Charakterystyka próby badawczej 42

3.6. Analiza badań własnych 45

3.7. Zależności 54

3.8. Struktura kontaktów z klientami 56

Zakończenie	61
Bibliografia	62
Spis tabel	63
Spis wykresów	64
Spis rysunków	65