

Wizerunek sprzedawcy sklepu odzieżowego

Wstęp..... 5

Rozdział 1

Sprzedawca i jego rola zasadnicza

- 1.1 Cechy osobowościowe i predyspozycje6
- 1.2 Obsługa klienta jako źródło przewagi konkurencyjnej10
- 1.3 Zachowania nabywców17
- 1.4 Relacje z klientami i kształtowanie lojalności..... 20

Rozdział 2

Handel detaliczny w Polsce

- 2.1 Historia handlu detalicznego25
- 2.2 Polityka cenowa i promocje..... 31
- 2.3 Zarządzanie popytem..... 37
- 2.4 Istota sukcesu w handlu detalicznym41

Rozdział 3

Ocena wizerunku sprzedawcy- wyniki badań

- 3.1. Cel i przedmiot badań45
- 3.2. Metody, techniki i narzędzia badawcze45
- 3.3. Charakterystyka terenu badań i grupy badawczej..... 47
- 3.4. Wyniki badań47

Zakończenie..... 57

Bibliografia.....58

Aneks/Załączniki58