

Wpływ obsługi na zachowania i lojalność klienta na przykładzie banku

Wstęp.....2

Rozdział I

Obsługa klienta jako podstawowy wyznacznik jakości usług bankowych

- 1.1. Pojęcie i rodzaje usług bankowych.....4
- 1.2. Pojęcie i klasyfikacja jakości10
- 1.3. Czynniki kształtujące jakość usług bankowych 15
- 1.4. Znaczenie obsługi w nowoczesnym marketingu21

Rozdział II

Zachowania klientów.

- 2.1. Zakres pojęcia23
- 2.2. Badania zachowania klientów.....26
- 2.3. Istota zachowań konsumentów na rynku usług finansowych30
- 2.4. Czynniki kształtujące zachowania klientów32

Rozdział III

Rola obsługi w pozyskiwaniu i utrzymywaniu klientów na przykładzie banku.

- 3.1. Istota lojalności43
- 3.2. Satysfakcja i lojalność miarą jakości usługi47
 - 3.2.1. Istota, rodzaje oraz znaczenie satysfakcji klientów47
 - 3.2.2. Pomiar satysfakcji52
 - 3.2.3. Pomiar lojalności54
- 3.3. Korzyści z zadowolonych i lojalnych klientów57

Zakończenie61

Bibliografia.....62