

Zarządzanie logistyczna obsługa klienta w przedsiębiorstwie branży usług finansowych na przykładzie ING Banku Śląskiego.

Wstęp 3

Rozdział 1.

Koncepcja obsługi klienta w przedsiębiorstwie

1.1. Definicja obsługi klienta w logistyce 5

1.2. Elementy obsługi klienta 9

1.3. Normalizacja elementów obsługi klienta 13

1.4. Polityka obsługi klienta 18

Rozdział 2.

**Charakterystyka funkcjonowania ING Banku Śląskiego na rynku
usług finansowych**

2.1. Specyfika ryzyka usług finansowych w Polsce 22

2.2. Zakres działania ING Banku Śląskiego i charakterystyka
jego usług 27

2.3. Struktura organizacyjna firmy 31

2.4. Systemy zarządzania jakością 35

Rozdział 3.

Polityka obsługi klienta w ING Banku Śląskim

3.1. Identyfikacja oczekiwan klienta	38
3.2. Identyfikacja wymagań obsługi dla segmentów rynku	47
3.3. Alternatywne pakiety obsługi klienta	50
3.4. Uwarunkowania implementacji polityki obsługi klienta w badanej firmie	56

Zakończenie	59
--------------------------	-----------

Literatura	61
-------------------------	-----------

Spis rysunków	62
----------------------------	-----------

Spis tabel	63
-------------------------	-----------

Załączniki	64
-------------------------	-----------