

Zarządzanie relacjami z klientami a jakość usług świadczonych w przedsiębiorstwach z sektora TSL

Wstęp

Rozdział 1

Charakterystyka koncepcji zarządzania relacjami z klientem

- 1.1. Obsługa klienta a zarządzanie relacjami z klientem
- 1.2. Geneza koncepcji zarządzania relacjami z klientem
- 1.3. Narzędzia wykorzystywane w procesie zarządzanie relacjami z klientem

Rozdział 2

Znaczenie obsługi klienta w kształtowaniu jakości usług

- 2.1. Podstawowe pojęcia z zakresu zarządzania jakością
- 2.2. Modele zarządzania jakością w działalności usługowej
- 2.3. Metody oceny jakości usług z perspektywy klienta

Rozdział 3

Wpływ zarządzania relacjami z klientem na jakość usług świadczonych w przedsiębiorstwach z sektora tsl z województwa podlaskiego

- 3.1. Charakterystyka przedsiębiorstw z sektora TSL w Polsce
- 3.2. Metodyka badań i charakterystyka próby badawczej
- 3.3. Poziom wpływu zarządzania relacjami z klientem na jakość

świadczonych usług

3.4. Rekomendacje w zakresie możliwości doskonalenia jakości usług poprzez zarządzanie relacjami z klientem dla przedsiębiorstw z sektora TSL z województwa podlaskiego

Zakończenie

Wykaz literatury

Wykaz załączników

Wykaz tabel

Wykaz rysunków