

Pomiar satysfakcji i lojalności klientów.

Autorzy: Nigel Hill, Jim Alexander

Przedmowa	6
1. Satysfakcja klienta – wprowadzenie	9
2. Po co się mierzy poziom satysfakcji klienta	15
3. Lojalność	25
4. Łańcuch satysfakcja – zysk	35
5. Cele badania sondażowego	45
6. Rozumienie zachowań nabywczych klienta	69
7. Badania rozpoznawcze	91
8. Dobór próby	117
9. Rodzaje badań sondażowych	137
10. Projektowanie kwestionariusza	153
11. Umiejętności potrzebne do przeprowadzania wywiadów	201
12. Analiza i raportowanie wyników badań	211
13. Kwestie public relations w badaniach sondażowych	249
14. Mierzenie poziomu lojalności	265
15. Modelowanie i prognozowanie	281
16. Maksymalizacja korzyści z badań poziomu satysfakcji klientów	291
Aneks 1. Przykłady sondażowych badań klienta	305
Aneks 2. SERVQUAL	331
Aneks 3. Słownik terminów	339
Lektura uzupełniająca	349
Indeks	351