

Barbara Kucharska

**INNOWACJE W HANDLU DETALICZNYM
W KREOWANIU WARTOŚCI DLA KLIENTA**



KATOWICE 2014

Spis treści

Wstęp	7
--------------------	---

Rozdział I

Innowacje w handlu detalicznym – identyfikacja	13
1. Teoretyczne ujęcia innowacji	13
2. Istota i miejsce innowacji w handlu detalicznym	20
3. Źródła innowacji w handlu detalicznym.....	27
4. Przedmiot innowacji w handlu detalicznym i ich rodzaje.....	43
5. Nowoczesne technologie w innowacjach w handlu detalicznym	55
6. Uwarunkowania rozwoju innowacji w handlu detalicznym	62

Rozdział II

Specyfika wartości dla klienta w handlu detalicznym	78
1. Klient w handlu detalicznym i zmiany w jego zachowaniach	78
2. Wartość dla klienta w ekonomii i marketingu	90
3. Kreowanie wartości dla klienta w handlu detalicznym.....	99
4. Innowacje i wartość dla klienta w handlu detalicznym – wzajemne zależności.....	108

Rozdział III

Innowacje w handlu detalicznym w kreowaniu wartości dla klienta jako przedmiot badań	119
1. Zakresy badań nad innowacjami w handlu detalicznym.....	119
2. Źródła informacji i metody badań empirycznych innowacji w kreowaniu wartości dla klienta w handlu detalicznym.....	125
3. Metodyka badań bezpośrednich i charakterystyka prób badawczych	136

Rozdział IV

Innowacje w handlu detalicznym – perspektywa detalisty 156

1. Innowacje w działalności przedsiębiorstw handlowych..... 156
2. Opinie i postawy detalistów wobec innowacji w handlu detalicznym 172
3. Innowacje a wartość dla klienta w handlu detalicznym – opinie detalistów .. 178

Rozdział V

Innowacje w handlu detalicznym – perspektywa klienta 188

1. Zachowania klientów wobec innowacji w handlu detalicznym..... 188
2. Klienci wobec innowacji i zmian w handlu detalicznym..... 196
3. Innowacje a wartość dla klienta w handlu detalicznym – opinie klientów..... 204

Rozdział VI

Innowacje w handlu detalicznym w perspektywie 2017 roku 215

1. Plany innowacyjne przedsiębiorstw handlowych..... 215
2. Innowacje w handlu detalicznym – przewidywania ekspertów 220
3. Innowacje a wartość dla klienta w handlu detalicznym – opinie ekspertów .. 227

Zakończenie..... 237

Aneks..... 247

Bibliografia 249

Spis rysunków..... 267

Spis tabel..... 269