

Obsah

PŘEDSTAVENÍ AUTORA 4

1 Úvod 6

2 Hodnocení spokojenosti zákazníka a finanční výkonnosti podniku 6

 2.1 Výkonnost a vztah finanční a nefinanční výkonnosti podniku 6

 2.2 Spokojenost zákazníka a její hodnocení..... 8

 2.2.1 Vymezení spokojenosti zákazníka 8

 2.2.2 Vymezení faktorů spokojenosti zákazníka 9

 2.2.3 Metodika hodnocení spokojenosti zákazníka..... 10

 2.3 Nástroje hodnocení finanční výkonnosti podniku 11

 2.3.1 Poměrové ukazatele 14

 2.3.2 Pyramidové rozklady..... 19

 2.3.3 Souhrnné hodnocení finanční výkonnosti 21

 2.4 Vztah spokojenosti zákazníka a finanční výkonnosti podniku 24

3 Koncepce směřování vědecké činnosti a výuky v oboru 29

 3.1 Koncepce výuky v oboru 29

Použitá literatura 30

Abstrakt..... 37

Abstract..... 37

Přílohy 38