

OBSAH

ÚVOD	str. 3
1. ÚVOD DO PROBLEMATIKY	str. 5
1.1. Kdo je zákazník?	str. 5
1.2. Co je to spokojenost zákazníka?	str. 7
1.3. Proč se měřením spokojenosti zákazníků zabývat?	str. 7
1.4. Současný stav v monitorování a měření spokojenosti externích zákazníků v českých organizacích.....	str. 9
2. POSTUPY MONITOROVÁNÍ A MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ	str. 14
2.1 Postupy monitorování a měření spokojenosti externích zákazníků využívající tzv. výstupní ukazatele vnímání zákazníků	str. 15
2.2 Postupy monitorování a měření spokojenosti externích zákazníků využívající tzv. interní ukazatele výkonnosti.....	str. 53
2.3 Měření spokojenosti interních zákazníků – zaměstnanců	str. 61
2.4 Měření spokojenosti zákazníků – některá specifika malých a středních organizací.....	str. 73
3. ZLEPŠOVÁNÍ SPOKOJENOSTI A ROZVOJ VZTAHŮ SE ZÁKAZNÍKY	str. 76
4. ZÁVĚR	str. 91
Použitá literatura	str. 95