

Jakość usług handlowych na przykładzie XYZ

Cela pracy.....4

Wprowadzenie.....5

Rozdział 1.

Jakość.....12

1.1 Definicja jakości 12

1.2. Koszty jakości 21

1.3. Koła jakości.....24

1.4. Zarządzanie jakością.....27

1.5. Systemy jakości.....31

Rozdział 2.

Jakość usług.....36

2.1. Usługa a jakość.....36

2.2. Systemy zapewnienia jakości usług.....39

2.3. Zarządzanie jakością usług.....42

2.4. Specyfika usług.....45

2.5. Strategia jakości firmy usługowej.....48

2.6. Kryteria oceny jakości usług.....50

Rozdział 3.

Jakość usług handlowych w XYZ.....55

3.1. Zarys historyczny, geneza powstania.....55

3.2. Struktura organizacyjna przedsiębiorstwa.....56

3.3. Zakres działalności.....59

3.4. Misja firmy.....63

3.5. Jakość usług XYZ w ocenie klientów.....65

3.6. Badania marketingowe.....70

3.7. Analiza SWOT firmy.....78

Zakończenie.....82

4.1. Podsumowanie.....82

4.2. Literatura 85

4.3. Spis rysunków.....86