

Badanie satysfakcji Klientów w sektorze usług bankowych

PLAN PRACY MAGISTERSKIEJ

SPIS TREŚCI

WSTĘP

ROZDZIAŁ I. RYNEK USŁUG BANKOWYCH

- 1.1. Obecny kształt systemu bankowego w Polsce
- 1.2. Podstawowe produkty i usługi proponowane przez banki
- 1.3. Rynek bankowy
- 1.4. Marketing w działalności banku
 - 1.4.1. Zasady segmentacji rynku usług bankowych
 - 1.4.1. Rola badań marketingowych w działalności banku

ROZDZIAŁ II. KAPITAŁ KLIENTA W BANKU

- 2.1. Klient jako kluczowy kapitał banku
- 2.2. Zarządzanie relacjami z klientem
- 2.3. Segmentacja klientów banku
- 2.4. Czynniki wpływające na pogłębianie więzi z klientem

ROZDZIAŁ III. SATYSFAKCJA I LOJALNOŚĆ KLIENTÓW

- 3.1. Satysfakcja klientów – aspekt ogólny
- 3.2. Satysfakcja i lojalność Klienta a utrzymanie klienta
- 3.3. Pomiar satysfakcji i lojalności klientów

3.4. Metodologia badań satysfakcji Klienta

3.5. Korzyści wypływające z wierności klientów

ROZDZIAŁ IV. SATYSFAKCJA KLIENTA A OFERTA USŁUG BANKOWYCH – badania przeprowadzone na przykładzie Banku X

4.1. Zarys działalności Banku X

4.2. Oferta produktowa Banku X

4.2. Znaczenie badań marketingowych w działalności Banku X

4.3. Sposoby pozyskiwania informacji o satysfakcji Klientów

4.4. Satysfakcja i oczekiwania klientów, a oferta Banku X – analiza i wnioski z przeprowadzonych badań

ZAKOŃCZENIE

BIBLIOGRAFIA

SPIS TABEL

SPIS RYSUNKÓW

Badanie satysfakcji klientów w sektorze usług bankowych polega na pozyskaniu opinii i ocen klientów dotyczących jakości świadczonych usług oraz poziomu zadowolenia z ich korzystania. Celem takiego badania jest zidentyfikowanie mocnych i słabych stron banku oraz wypracowanie działań zmierzających do poprawy jakości usług i zwiększenia satysfakcji klientów. Metodami badawczymi mogą być ankiety, wywiady czy grupy fokusowe. Analiza zebranych danych pozwala na określenie poziomu zadowolenia klientów z jakości usług, poziomu lojalności wobec banku, a także na określenie potrzeb i oczekiwań klientów. Wyniki badań stanowią ważne źródło informacji dla banków, pozwalające na podjęcie działań mających na celu poprawę jakości świadczonych usług oraz zwiększenie lojalności klientów.

Jeśli nie czujesz się na siłach, aby samodzielnie napisać swoją pracę i potrzebujesz w tym pomocy, to polecamy serwis [pisanie prac](#) - wszechstronna pomoc w pisaniu prac.