

SPIS TREŚCI

<i>Wprowadzenie</i> (Róża Milic-Czeriak, Barbara Dobiegała-Korona)	5
I. Zmieniające się otoczenie	11
Antoni Kantecki: <i>Uwarunkowania i kierunki rozwoju marketingu bankowego</i>	13
Krzysztof Opolski, Anna Pawłowska: <i>Etyka i odpowiedzialność społeczna w marketingu bankowym</i>	21
Witold Putkiewicz, Dorota Stokowska: <i>Zastosowanie modelu Portera w analizie sektora bankowego w Polsce</i>	29
Piotr Gawrzyał: <i>Rola funduszy inwestycyjnych w polskim systemie bankowym</i>	43
II. Tendencje zmian zachowań konsumentów na rynku usług bankowych	55
Grażyna Rytelewska: <i>Indywidualizacja potrzeb i preferencji klientów detalicznych usług bankowych</i>	57
Sławomir Smyczek: <i>Metody badania lojalności konsumentów</i>	71
Joanna Pobierajło: <i>Postawy klientów wobec nowości bankowych</i>	84
Aneta Borkowska: <i>Tendencje zmian zachowań konsumentów na rynku usług bankowych</i>	93
III. Kierunki zmian w bankowym marketingu-mix	103
Józef Garczarczyk, Robert Skikiewicz: <i>Jakość usług w polskich bankach u progu wejścia do Unii Europejskiej</i>	105
Wojciech Grzegorzczak: <i>Nowoczesne kanały dystrybucji produktów bankowych</i>	122
Marta Juchnowicz: <i>Zmieniający się profil pracownika banku</i>	129
Piotr Masiukiewicz: <i>Wykorzystanie kryterium luki wartości i luki percepcji w marketingu bankowym</i>	134

IV. Orientacja banków na rynek 151

Remigiusz Krzyżewski: *Interesy banku a interesy klientów* 153 ✓

Róża Milic-Czerniak: *Orientacja na klienta w marketingu bankowym* 159

Barbara Dobiegała-Korona: *Zarządzanie wartością klienta bankowego* 173

Ewa Wojciechowska: *Orientacja na konkurencję w banku* 180

V. Prezentacje 187

Cyprian Górnicki: *Kompleksowa oferta i obsługa banków przez Polską*

Telefonię Cyfrową 189

Bartosz Jura: *Mobilna bankowość – możliwości i wyzwania* 197