

Spis treści

Przedmowa 7

Podziękowania 8

Część I – Tworzenie struktur wytwarzania i świadczenia usług 11

- 1 Prezentując usługi 12
- 2 Struktury organizacyjne 38
- 3 Projektowanie usługi 60
- 4 Lokalizacja usług 82

Część II – Zarządzanie wzajemnymi oddziaływaniami pomiędzy klientem a usługą 105

- 5 Jakość usług 106
- 6 Kontakt usługowy 135
- 7 Pracownicy usług 163
- 8 Zarządzanie popytą i popytem 196
- 9 Komunikacja usługowa 220

Część III – Kontrolowanie świadczenia usług 253

- 10 Pomiar działania 254
- 11 Gwarantowanie zadowolenia (dawanie gwarancji i załatwianie reklamacji) 284
- 12 Monitorowanie i ocena usług 318