

Spis treści

Wstęp.....7

Rozdział 1

Konkurencja i konkurencyjność przedsiębiorstw – aspekty teoretyczne.....17

1.1. Istota i rodzaje konkurencji i konkurencyjności.....17

1.2. System konkurencyjności przedsiębiorstw28

1.3. Istota i źródła przewagi konkurencyjnej przedsiębiorstw
ze szczególnym uwzględnieniem sektora usług.....38

Rozdział 2

Marka jako źródło budowania przewagi

konkurencyjnej przedsiębiorstw51

2.1. Istota i funkcje marki oraz jej znaczenie dla konsumentów51

2.2. Wpływ marki na pozycję konkurencyjną przedsiębiorstw64

2.3. Marka a lojalność nabywców68

Rozdział 3

Sektor bankowy w Polsce.....83

3.1. System bankowy w Polsce po roku 198983

3.2. Współczesny system dwuszczeblowej bankowości i jego rola91

3.3. Charakterystyka usług bankowych99

3.4. Konkurencja i konkurencyjność w sektorze bankowym w Polsce104

3.5. Analiza pięciu sił Portera w odniesieniu do sektora bankowości
w Polsce110

Rozdział 4

Źródła przewagi konkurencyjnej banków w Polsce	117
4.1. Czynniki kształtujące wartość banku	117
4.2. Materialne czynniki przewagi konkurencyjnej banków	121
4.3. Nowoczesne kanały dystrybucji jako współczesny czynnik budowania przewagi konkurencyjnej w polskim sektorze bankowym	129
4.4. Znaczenie czynnika ludzkiego we współczesnej bankowości	134
4.5. Marka jako instrument budowania przewagi konkurencyjnej w sektorze bankowym	139
4.6. Zaufanie i lojalność nabywców usług bankowych jako czynnik budowania przewagi konkurencyjnej banków	147

Rozdział 5

Czynniki wpływające na wybór banku przez konsumentów w świetle badania empirycznego	151
5.1. Znaczenie marki dla młodych pokoleń	151
5.2. Metodologia badawcza	154
5.3. Czynniki wpływające na wybór banku przez klientów usług bankowych – analiza wyników badania ilościowego	159
5.4. Oczekiwania klientów względem podmiotów sektora bankowego w Polsce – analiza wyników badania ilościowego	166
5.5. Wyniki badania jakościowego – indywidualnych wywiadów pogłębionych	177
5.6. Wnioski i rekomendacje z przeprowadzonych badań empirycznych	185
Zakończenie	193
Bibliografia	197
Spis rysunków	211
Spis tabel	213