

Spis treści:

Wstęp

Rozdział 1. Motywacja i satysfakcja pracownika

- 1.1. Istota motywacji pracownika
- 1.2. Modele i koncepcje motywacji i motywowania pracownika
 - 1.2.1. Podejścia od strony treści
 - 1.2.2. Podejścia od strony procesu
- 1.3. Satysfakcja, zaangażowanie i efektywność pracownika
 - 1.3.1. Istota satysfakcji i zaangażowania
 - 1.3.2. Satysfakcja, efektywność i zaangażowanie w teoriach motywacji
 - 1.3.3. Modele i źródła satysfakcji pracownika
 - 1.3.4. Relacja satysfakcji pracownika i jego efektywności
- 1.4. Pomiar motywacji i satysfakcji pracowników

Rozdział 2. Satysfakcja i lojalność klienta

- 2.1. Satysfakcja klienta
 - 2.1.1. Definicje, podział i charakterystyka
 - 2.1.2. Satysfakcja jako efekt doświadczeń rynkowych klienta
 - 2.1.3. Modele satysfakcji
 - 2.1.4. Pomiar satysfakcji klienta
 - 2.1.5. Korzyści z satysfakcji klienta
- 2.2. Lojalność klienta
 - 2.2.1. Pojęcie lojalności
 - 2.2.2. Ewolucja lojalności
 - 2.2.3. Determinanty i motywy lojalności
 - 2.2.4. Typologia lojalności klientów
 - 2.2.5. Poziomy lojalności klientów
 - 2.2.6. Korzyści i koszty lojalności
 - 2.2.7. Pomiar lojalności
- 2.3. Satysfakcja, lojalność a utrzymanie klienta
 - 2.3.1. Satysfakcja a lojalność
 - 2.3.2. Lojalność a utrzymanie klienta

Rozdział 3. Czy zadowolony pracownik ma wpływ na satysfakcję i lojalność klienta?

Wyniki badań

- 3.1. Związek satysfakcji pracownika z zadowoleniem klienta
- 3.2. Założenia badawcze
 - 3.2.1. Modelowanie procesów pracowniczych i konsumenckich
 - 3.2.2. Model pomiaru motywacji i satysfakcji pracowników
 - 3.2.3. Model pomiaru satysfakcji i lojalności klientów sektora bankowego
 - 3.2.4. Model pomiaru satysfakcji i lojalności klientów centrów handlowych
 - 3.2.5. Narzędzia badawcze, próba i procedura gromadzenia danych
- 3.3. Motywacja i satysfakcja pracowników centrów handlowych
 - 3.3.1. Wyniki badań pracowników centrów handlowych
 - 3.3.2. Analiza porównawcza motywacji i satysfakcji pracowników badanych centrów

handlowych

3.4. Motywacja i satysfakcja pracowników banków

3.4.1. Wyniki badań pracowników banków

3.4.2. Wnioski z analizy porównawczej motywacji i satysfakcji pracowników banków

3.5. Satysfakcja i lojalność klientów centrów handlowych

3.5.1. Wyniki badania satysfakcji i lojalności klientów centrów handlowych

3.5.2. Wnioski z analizy porównawczej badania klientów lubelskiego sektora centrów handlowych

3.6. Satysfakcja i lojalność klientów banków

3.6.1. Wyniki badania satysfakcji i lojalności klientów banków

3.6.2. Wnioski z analizy porównawczej badania klientów podmiotów bankowych

3.7. Związek procesów pracowniczych i klienckich

Zakończenie

Załączniki

Spis tabel

Spis załączników

Spis rysunków

Bibliografia