

Prace naukowe na zlecenie

Gwarancja 100 % oryginalności

Płatność ratalna

Antyplagiat w cenie



Temat pracy:

Satysfakcja klienta w systemach zarządzania jakością na przykładzie firmy Vinfort

Liczba stron:

54

Spis treści / plan pracy:

Wstęp..... 3

Rozdział 1.

Satysfakcja klienta

1.1. Pojęcie i istota5

1.2. Dojrzewanie orientacji klienta na przestrzeni lat7

1.3. Wpływ jakości na kształtowanie marki w oczach klienta10

1.4. Znaczenie badania satysfakcji klienta w kontekście zarządzania jakością..... 16

Rozdział 2.

System zarządzania jakością

2.1. Pojęcie jakości i jego historia20

2.2. Rozwój koncepcji.....	21
2.3. Charakterystyka systemu zarządzania jakością.....	25

Rozdział 3.

Vinfort sp. z o.o.

3.1. Historia i działalność firmy.....	29
3.2. Struktura	30
3.3. System zarządzania jakością w firmie.....	31

Rozdział 4.

ANaliza satysfakcji klientów

4.1. Dotychczasowe badanie poziomu satysfakcji klientów zewnętrznych.....	35
4.2. Wyniki badań ankietowych	38
4.3. Wnioski wynikające z badań.....	46

Podsumowanie.....

Literatura..... 48

Spis tabel

Spis rysunków..... 50

Spis wykresów..... 51

Załącznik..... 52

pracę

pracy:

wstęp

rozdział 1

rozdział 2

rozdział 3

rozdział 4

zakończenie

bibliografia