

Spis treści

Wstęp.	7
Rozdział 1: Czym jest jakość usług?	9
Rozdział 2: Atrakcyjność jakości w odbiorze klientów.	25
Rozdział 3: Jakość a sukces firmy.	37
Rozdział 4: Pomiar doświadczeń klientów.	49
Rozdział 5: Metoda zdarzeń krytycznych.	69
Rozdział 6: Metoda tajemniczego klienta.	81
Rozdział 7: Pomiar procesów usługowych.	93
Rozdział 8: Mapa jakości P/P.	107
Rozdział 9: Lean Service.	119
Rozdział 10: Kultura organizacyjna firmy usługowej.	147
Bibliografia	161