

## **SPIS TREŚCI:**

<b>Wstęp .....</b>	<b>7</b>
<b>Rozdział I</b>	
<b>Przedsiębiorstwo handlu detalicznego i jego charakterystyka .....</b>	<b>9</b>
1. Istota, cele, funkcje i rodzaje przedsiębiorstw handlowych .....	9
2. Specyfika działalności przedsiębiorstw detalicznych. Typy placówek handlowych .....	19
3. Klient przedsiębiorstwa handlu detalicznego i jego decyzje .....	26
<b>Rozdział II</b>	
<b>Oferta przedsiębiorstwa handlu detalicznego .....</b>	<b>33</b>
1. Asortyment w przedsiębiorstwie detalicznym .....	33
2. Polityka cenowa przedsiębiorstwa handlu detalicznego .....	39
3. Działalność promocyjna przedsiębiorstwa .....	44
4. Lokalizacja przedsiębiorstwa detalicznego .....	50
<b>Rozdział III</b>	
<b>Elementy obsługi klienta w przedsiębiorstwie handlu detalicznego .....</b>	<b>57</b>
1. Podstawy informacyjne obsługi klienta przedsiębiorstwa detalicznego ...	57
2. Istota i etapy obsługi klienta w przedsiębiorstwie detalicznym .....	65
3. Personel w obsłudze klienta .....	71
<b>Rozdział IV</b>	
<b>Obsługa klienta w placówce handlowej .....</b>	<b>77</b>
1. Technologia i metody sprzedaży .....	77

2. Promocja w placówce handlowej .....	84
3. Merchandising w działalności placówki handlowej .....	92
4. Sposoby budowania bliskości placówki handlowej wobec klienta .....	100
5. Specyfika obsługi klienta w sklepie internetowym .....	103
<b>Rozdział V</b>	
<b>Satysfakcja i lojalność klientów przedsiębiorstwa</b>	
<b>handlu detalicznego .....</b>	<b>111</b>
1. Istota, rodzaje oraz znaczenie satysfakcji i lojalności klientów .....	111
2. Programy lojalnościowe przedsiębiorstwa detalicznego .....	117
3. Badania satysfakcji i lojalności klientów .....	128
Spis rysunków .....	139
Spis tablic .....	140
Bibliografia .....	141
Indeks .....	149