

# Jakość obsługi klienta na przykładzie banku Polska Kasa Opieki S.A.

Jeśli potrzebują Państwo więcej informacji o tej pracy, to proszę pisać - [kontakt](#)

pr.magisterska  
Szkoła Główna Handlowa – Warszawa

WSTĘP .4

Rozdział 1.

STRATEGIA MARKETINGOWA BANKU JAKO PODMIOTU OBSŁUGI KLIENTA .6

1.1. Istota marketingu bankowego .6

1.2. Elementy marketingu – mix .9

1.3. Rola personelu w ujęciu marketingowym .12

1.3.1. Szkolenia i doskonalenie pracowników .14

Rozdział 2.

ISTOTA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA W BANKU .17

2.1. Znaczenie jakości w obsłudze klienta .17

2.2. Wymagania klientów a jakość obsługi .19

2.2.1. Zarządzanie informacjami od klientów .23

2.3. Monitorowanie stopnia zadowolenia klienta .26

Rozdział 3.

ROLA SPRZEDAŻY OSOBISTEJ W UTRZYMANIU JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA .28

3.1. Umiejętność kontaktu pracownika z klientem .28

3.2. Techniki sprzedaży bezpośredniej .31

3.3. Zadania bankowego doradcy klienta .34

Rozdział 4.

DZIAŁANIA BANKU PEKAO S.A. W CELU PODWYŻSZANIA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA .37

4.1. Historia Banku Pekao S.A.	.37
4.2. Warunki kształtowania wysokiego poziomu obsługi klienta w Banku Pekao S.A.	.41
4.2.1. Strategia banku	.41
4.2.2. Struktura organizacyjna	.43
4.2.3. Organizacja sieci placówek	.48
4.2.4. Wdrożenie nowego systemu informatycznego	.50
4.2.4. Budowanie kultury organizacyjnej	.51
4.2.5. Wymogi stawiane pracownikom bezpośredniej obsługi klienta	.53
4.3. Program aktywnej obsługi klienta	.56
4.3.1. Szkolenia „Lider Potrafi”	.56
4.3.2. Kursy „Jakość obsługi klienta w banku”	.57
4.3.3. Model obsługi klientów VIP	.58
4.3.4 Rola sprzedawcy w oddziałach banku	.60

## Rozdział 5.

### BADANIE I OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA BANKU PEKAO S.A.

62

5.1. Badanie kultury organizacyjnej w banku	.62
5.2. Opinie klientów na temat jakości obsługi	.67
5.3. Jakość obsługi Banku Pekao S A na tle banków konkurencyjnych	.71

ZAKOŃCZENIE .73

LITERATURA .76

SPIS TABEL .78

SPIS RYSUNKÓW .78

SPIS WYKRESÓW .78

Jeśli chcesz zamówić pisanie pracy od podstaw, to zapraszamy na stronę [pisanie prac](#) - sprawdzony serwis