

# Wprowadzenie nowej usługi do polityki obsługi klienta w banku PKO SA

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

Praca mgr, UW 2001, marketing i zarządzanie

Wstęp 4

Rozdział 1

Polityka obsługi klienta i jej znaczenie dla rozwoju banku 6

1.1. Polityka obsługi klienta jako element działań marketingowych 6

1.2. Istota usług bankowych – jej znaczenie w polityce obsługi klienta 10

1.3. Funkcje usług bankowych a potrzeby klientów 16

Rozdział 2

Charakterystyka banku PKO SA 18

2.1. Powstanie i rozwój banku 18

2.2. Podstawowe wskaźniki i ocena kondycji finansowej 23

2.3. Bankowa oferta obsługi klienta 27

2.3.1. Rodzaje usług świadczonych przez bank PKO SA 27

2.3.2. Depozyty 28

2.3.3. Wykup wierzytelności. 32

2.3.4. Gwarancje 34

2.3.5. Operacje zagraniczne 34

2.3.6. Wybrane instrumenty rynku pieniężnego i walutowego 37

Rozdział 3

Analiza konieczności wprowadzenia nowej usługi do polityki obsługi klienta – badania wśród studentów WSB w Tarnowie 40

3.1. Usługi bankowe świadczone drogą internetu – analiza

porównawcza 40

3.2. Problematyka badawcza 42

3.2.1. Metoda badawcza 42

3.2.2. Charakterystyka próby badawczej 45

3.2.3. Wyniki i wnioski badawcze badania 47

Rozdział 4

Realne szanse wdrożenia nowej usługi w polityce obsługi klienta banku PKO – ocena własna 51

Zakończenie 56

Bibliografia 57

Spis tabel 59

Spis rysunków 59

Spis wykresów 59

Załącznik 1 60

Załącznik 2 64

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