

Zapewnienie jakości w procesach związanych z klientem na przykładzie

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

Praca podyplomowa
Wyższa Szkoła Bankowa

Wstęp

Rozdział I Zapewnienie jakości w procesach związanych z klientem

1. Rola marketingu w organizacji
2. Identyfikacja wymagań i potrzeb klienta
3. Przegląd wymagań klienta
4. Komunikacja z klientem

Rozdział II Procedura – Procesy związane z klientem

1. Cel procedury
2. Przedmiot procedury
3. Zakres obowiązywania
4. Terminologia i skróty
5. Odpowiedzialność
6. 1. Identyfikacja wymagań klienta
- 6.2. Przegląd wymagań klienta
- 6.3. Postępowanie w przypadku zmian realizacji umowy ze strony klienta
- 6.4. Postępowanie w przypadku zmian realizacji umowy ze strony Spółki.
- 6.5. Komunikacja z klientem
- 6.6. Postępowanie z własnością klienta
- 6.6.1. Przyjęcie własności klienta
- 6.6.2. Weryfikacja przyjętej własności
- 6.6.3. Postępowanie z własnością klienta nie spełniającą

wymagań.

6.6.4. Ochrona i bezpieczeństwo własności klienta

7. Dokumenty związane

8. Załączniki

Rozdział III Instrukcja– Identyfikacja wymagań i potrzeb klienta

1. Opis czynności lub działania

1.1. Sposoby zbierania informacji o zadowoleniu klienta

1.1.1. Ankieta

1.1.2. Marketing bezpośredni.

1.1.3. Lektura prasy fachowej

1.1.4. Analiza rynku.

2. Dokumenty związane

3. Załączniki.

Rozdział IV Instrukcja – reklamacje usług składanych przez klienta

1. Zasady przyjmowania i załatwiania reklamacji

1.1. Zasady ogólne

2. Dokumenty związane

3. Załączniki

Zakończenie

Spis załączników

Bibliografia

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