

CUPRINS

PARTEA I	7
Introducere	9
1. Relațiile optime cu clienții sunt primordiale în orice afacere.....	11
2. Cât de importantă este relația optimă cu clientul	25
3. Mentalitatea de deservire a clienților	43
4. Avantaje concurențiale obținute prin serviciile oferite clienților.....	58
5. Angajații din linia întâi	72
6. Fidelizarea clienților	95
7. Ce este o bună deservire a clientului.....	109
ANEXA A - Chestionar	119
PARTEA a II-a: CALITATEA PRODUSELOR ȘI A SERVICIILOR	123
Introducere	125
1. Reperete fundamentale ale calității.....	127
2. Managementul calității	139
3. Demersul calitate	149
4. Măsurarea calității sau calimetria	160
5. Protecția consumatorilor	166
6. Contrafacerea, dușmanul calității	175
ANEXA B - Chestionar	181