



**SKRYPT DO WYKŁADU
„MARKETING: RELACJE Z KLIENTAMI”
(KATOWICE, 24.10.2011)**

MARKETING – spełnienie pragnień i życzeń konsumentów z zyskiem;

MARKETING RELACJI – tworzenie, utrzymywanie i wzbogacanie relacji/kontaktów z klientem;

SATYSFAKCJA KLIENTA – poczucie zadowolenia, odczucie korzyści, spełnienie oczekiwań związanych z zakupem;

REKLAMACJA – skarga kierowana do firmy wynikająca z niezadowolenia klienta;

LOJALNOŚĆ – wierność, oddanie jakiejś instytucji, marce lub osobie.