

Autor: TODĂRIȚĂ, Elida

Titlu: *Managementul serviciilor: note de seminar*

Loc: Sibiu

An: 2013

Nr. pagini: 31

Din cuprins:

1. Elemente introductive în ceea ce privește conceptul de management al serviciilor
2. Clasificarea serviciilor
3. Serviciile în România, prezent și perspective
4. Specificarea serviciilor și impactul asupra managementului
5. Consumatorul, parte inseparabilă a prestării serviciului
6. Personalul firmei de servicii – garanția performanței
7. Elemente fizice și performanța serviciilor
8. Relația dintre satisfacția personalului și calitatea serviciilor
9. Metode de cercetare utilizate în marketingul serviciilor
10. Teme și aplicații