

INDICE

Introduzione	3
---------------------	----------

CAPITOLO I CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

1.1 Il rapporto tra acquirente e venditore	5
1.2 Identificazione e differenziazione della clientela	9
1.3 La raccolta delle informazioni	14

CAPITOLO II ASPETTATIVE, QUALITÀ E FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE

2.1 Le aspettative del cliente	17
2.2 La gestione della qualità	22
2.3 La Customer Loyalty	26

CAPITOLO III CUSTOMER SATISFACTION E RECLAMI DEL CLIENTE

3.1 La soddisfazione del cliente	30
3.2 I casi di insoddisfazione	34
3.3 La gestione dei reclami	38
Conclusioni	42
Bibliografia	43