

# Cuprins

|  |            |
|--|------------|
| <b>Indexul Figurilor .....</b>   | <b>7</b>   |
| <b>Indexul tabelelor .....</b>   | <b>9</b>   |
| <b>Preface.....</b>  | <b>11</b>  |
| <b>Capitolul 1 – Natura serviciilor .....</b>  | <b>15</b>  |
| 1.1. Definițiile și caracteristicile serviciilor .....   | 16         |
| 1.2. Clasificarea serviciilor.....   | 43         |
| 1.3. Rolul și dezvoltarea serviciilor în economie .....  | 55         |
| <b>Întrebări de reflecție.....</b>   | <b>62</b>  |
| <b>Capitolul 2 – Managementul Serviciilor .....</b>  | <b>63</b>  |
| 2.1. Natura managementului serviciilor. Interacțiunea client-prestator. ....                       | 63         |
| 2.2. Managementul strategic al serviciilor .....   | 74         |
| 2.3. Structuri organizatorice pentru servicii .....  | 84         |
| 2.4. Managementul capacității de prestare a serviciilor .....                                      | 89         |
| 2.5. Gestiunea cozilor de așteptare ca parte a unui sistem integrat de prestare a serviciilor..... | 97         |
| <b>Întrebări de reflecție.....</b>   | <b>114</b> |
| <b>Capitolul 3 - Sistemul de prestare al serviciilor .....</b>                                     | <b>116</b> |
| 3.1. Proiectarea procesului de prestare al serviciilor.....  | 116        |
| 3.2. Implementarea sistemului de prestare a serviciilor. ....                                      | 125        |
| 3.3. Tipuri de sisteme de prestare a serviciilor.....  | 134        |
| 3.4. Rolul tehnologiei în proiectarea sistemelor de prestare a serviciilor .....                   | 142        |
| 3.5. Proiectarea unei experiențe de servicii centrate pe client.....                               | 150        |
| <b>Întrebări de reflecție.....</b>   | <b>166</b> |
| <b>Capitolul 4 – Resursele umane în organizația de servicii.....</b>                               | <b>169</b> |
| 4.1. Managementul resurselor umane în organizația de servicii .....                                | 170        |
| 4.2. Cadrul de lucru bazat pe competențe, în organizația de servicii. ....                         | 177        |
| 4.3. Recrutarea, selecția și integrarea resurselor umane în organizația de servicii .....          | 196        |

|   |            |
|---|------------|
| 4.4. Stresul personalului de contact în organizația de servicii .....           | 202        |
| <b>Întrebări de reflecție.....</b>  | <b>212</b> |
| <b>Capitolul 5 - Elementele tangibile în organizația de servicii.....</b>       | <b>213</b> |
| 5.1. Rolul elementelor tangibile în organizația de servicii.....                | 213        |
| 5.2. Managementul elementelor tangibile în organizația de servicii.....         | 217        |
| 5.3. Spațiul de prestare al serviciilor .....                                   | 223        |
| 5.4. Modelul „servicescape”.....  | 234        |
| 5.5. Tehnologia informației în organizația de servicii.....                     | 245        |
| <b>Întrebări de reflecție.....</b>  | <b>256</b> |
| <b>Capitolul 6 – Clienții în organizația de servicii .....</b>                  | <b>257</b> |
| 6.1. Satisfacția clienților organizației de servicii .....                      | 257        |
| 6.2. Loialitatea clientului în întreprinderile de servicii .....                | 268        |
| 6.3. Comportamentele de implicare ale clientului organizației de servicii ..... | 281        |
| 6.4. Gestiunea reclamațiilor clienților nemulțumiți.....                        | 294        |
| <b>Întrebări de reflecție.....</b>  | <b>305</b> |
| <b>Bibliografie .....</b>   | <b>309</b> |